

**ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA
IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MEGATEX S.A.**

PAOLA ANDREA LÓPEZ ROJAS

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD DUAL
2015**

**ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA
IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MEGATEX S.A.**

PAOLA ANDREA LÓPEZ ROJAS

**Pasantía institucional para optar el título de
Administrador de Empresas Modalidad Dual**

**Directora
ADELA JAQUE DE ALDANA
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD DUAL
2015**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Trabajos de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Administradora de Empresas.

FABIO SALAZAR

Jurado

DIEGO CARDONA

Jurado

Santiago de Cali, 04 de Diciembre de 2015

A Dios porque es mi soporte, me acompaña en todos los momentos de mi vida, me da grandes oportunidades y bendiciones y es quien me brinda fortalezas incomparables.

A mis padres, el motor de mi vida y por quienes lucho y me esfuerzo día a día por ser mejor. Por su amor incondicional, por su esfuerzo para darme la oportunidad de estudiar de la mejor forma y por el apoyo incondicional durante este proceso.

A mi familia porque todos siempre estuvieron dispuestos a apoyarme y aconsejarme en momentos de duda e inseguridad, esperando pacientemente llegar a este momento.

A mis compañeros por el tiempo compartido, el apoyo y el trabajo en equipo.

A la Universidad Autónoma de Occidente por disponer de excelentes profesores que nos guiaron durante este proceso y nos ayudaron a desarrollarnos personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de una manera muy especial a mi empresa formadora MEGATEX S.A. por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas laborales desde primer semestre y por permitirme elaborar mi proyecto de grado, la cual aportó inmensamente en mi desarrollo profesional y personal.

A Gustavo López Osorio - Gerente general, por abrirme las puertas de su organización para mi desarrollo profesional, por su interés y apoyo para cumplir mi sueño y por aportar a mi crecimiento personal y espiritual.

A Fanny Drada Trujillo – Coordinadora de Gestión Humana, por su permanente colaboración en la elaboración de este proyecto y por ayudarme en momentos de confusión y dificultad.

A Adela Jaque de Aldana – Directora de trabajo de grado, por sus valiosos aportes, tiempo y dedicación, y por brindarme la oportunidad de conocer detalladamente el sistema de gestión de calidad.

A todo el personal de la empresa por su colaboración con la elaboración de este proyecto, por su tiempo y disposición, y por proporcionar información necesaria que contribuyó ampliamente al desarrollo de este trabajo.

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13
1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
2 OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
3 JUSTIFICACIÓN	20
4 ANTECEDENTES	22
5 MARCOS DE REFERENCIA	23
5.1 MARCO TEÓRICO	23
5.2 MARCO CONCEPTUAL	28
6 METODOLOGÍA	30
6.1 TIPO DE ESTUDIO	30
6.2 DISEÑO METODOLÓGICO	30
7 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	33
7.1 RESEÑA HISTÓRICA	33
7.2 ORGANIZACIÓN	34
7.3 MISIÓN	34
7.4 VISIÓN	35
7.5 VALORES CORPORATIVOS	35
8 DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS	43
8.1 ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN SOBRE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MAPA DE PROCESOS	43

8.2	SENSIBILIZAR AL PERSONAL ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA GERENCIAL	49
8.3	DESARROLLAR LA DOCUMENTACIÓN PARA LOS PROCESOS MISIONALES, ESTRATÉGICOS Y DE APOYO	51
8.3.1	Documentación para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo	55
8.4	PROPONER UN PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	56
9	CONCLUSIONES	58
10	RECOMENDACIONES	60
	BIBLIOGRAFÍA	63
	ANEXOS	65

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Árbol de objetivos	16
Figura 2. Organigrama	35
Figura 3. Balance Score Card	38
Figura 4. Objetivos del Balance Score Card	38
Figura 5. Mapa de procesos	41
Figura 6. Mejoramiento y control de documentos	55

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Guía para el desarrollo de procedimientos	31
Tabla 2. Matriz D.O.F.A	37
Tabla 3. Objetivos estratégicos	39
Tabla 4. Diagnóstico de cumplimiento del sistema de gestión de calidad	50

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Introducción del sistema de gestión de calidad	68
Anexo B. Exposición de la planeación estratégica actual	71
Anexo C. LI-MEC-01 Listado maestro de documentos y registros	74
Anexo D. PR-CAL-04 Pruebas de calidad	86
Anexo E. IN-CAL-05 Preparación de reclamos a proveedores	88
Anexo F. FO-CAL-01 Informe de calidad	92
Anexo G. Caracterización de los procesos y su relación con los principios de calidad	93

RESUMEN

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es realizada por una gran cantidad de empresas tanto públicas como privadas, ya que una vez se encuentra funcionando correctamente genera valor agregado que se refleja en los procesos de producción, comercialización y distribución de los productos o en la prestación del servicio, por lo cual el cliente es directamente beneficiado.

Al preparar la documentación que exige la Norma ISO 9001:2008 se obtienen diversos beneficios a nivel interno de la organización, dentro de ellos está la definición de los procesos y las actividades que se realizan, mayor planificación y control de trabajo, medición y evaluación en la ejecución de las actividades y además que cualquier organización quedará lista para implementar el sistema si así lo desea.

El Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones contribuye a dar satisfacción a las necesidades y expectativas de los clientes, a mejorar la productividad y el desempeño de los colaboradores, y trabajar con la filosofía del mejoramiento continuo.

Para elaborar la documentación requerida por la Norma se recolectó información por medio de visitas a la organización y reuniones con los colaboradores de todos los procesos de forma indagatoria, específicamente a los altos cargos como jefes de departamento, coordinadores, directores y gerente; esperando obtener la información necesaria para desarrollar procedimientos, instructivos y formatos los cuales hacen parte de la documentación y los registros exigidos por la Norma, actualizar la planeación estratégica de la organización y sensibilizar al personal sobre la importancia del sistema de gestión de calidad.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ISO 9001:2008, documentación, productividad.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los clientes son cada vez más participativos y exigentes en el mercado por lo que las organizaciones han incrementado sus esfuerzos en ofrecer mejores productos y prestar un excelente servicio. El objetivo de las organizaciones ahora es centrarse más en complacer a los clientes ofreciéndoles lo que ellos desean y así poder llegar a satisfacer sus necesidades.

Los sistemas de gestión de calidad se crearon con el fin de dar a los clientes de las diferentes organizaciones productos y servicios de calidad, los cuales tienen como filosofía que la calidad empieza con la alta gerencia y es interiorizada por todos los empleados de la empresa integrándolos a todos los procesos de la misma. Al implementar un sistema de gestión de calidad la alta gerencia reconoce la necesidad que tiene la empresa de implementar este modelo y que este fortalecerá la prioridad que tiene la organización de ofrecer el mejor servicio a sus clientes diferenciándose de la competencia.

Además, esta implementación será la solución a diversas falencias que se presentan en la organización; por ejemplo, no existe una documentación adecuada de los procedimientos en los diferentes procesos de la compañía por lo que se evidencia acumulación de actividades y papeleo excesivo de los colaboradores, segundo, alta carga laboral, tercero, bajo desempeño y finalmente incumplimiento de las funciones de cada cargo. Adicionalmente, los objetivos organizacionales no se cumplen de la manera establecida por lo que finalmente se destaca una baja eficiencia de los procesos productivos de la compañía.

Como resultado, con la implementación de un sistema de gestión de calidad se espera mejorar el servicio al cliente interno y externo, desarrollar un excelente clima organizacional y restablecer las relaciones entre los procesos de la compañía, de igual manera conseguir efectividad en la gestión documental y finalmente que en la organización se defina la planeación estratégica direccionando a los colaboradores hacia la misma dirección.

Es por esto que en la realización de este proyecto se elaboró la documentación necesaria para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008. Realizar esta documentación requirió de la participación de todo el personal de la empresa incluyendo a los altos directivos y comprendió documentar los procedimientos de todos los procesos de la compañía con sus respectivos instructivos, además fue necesario reorganizar la planeación estratégica fundamentada en calidad y para esto se creó una política y objetivos de calidad.

Con esta implementación más no certificación, la empresa espera obtener los resultados mencionados anteriormente y los prometidos por la Norma.

1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO

Los sistemas de gestión de calidad, entendidos como “una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente”¹, contribuyen a la planificación de los procesos y la documentación necesaria para ofrecer productos y servicios de calidad.

La empresa Megatex S.A. hace parte del sector textil y tiene como propósito controlar y administrar eficazmente todos los procesos de la empresa. Estos procesos están conformados por procesos estratégicos, misionales y de apoyo. El gerente de la empresa Megatex S.A. ha detectado que no se ha realizado la documentación adecuada de los procedimientos en los diferentes procesos de la compañía, por lo que se evidencian resultados negativos como la acumulación de actividades y papeleo, alta carga laboral, bajo desempeño y el incumplimiento de las funciones de cada cargo. Adicionalmente, los objetivos organizacionales no se cumplen de la manera establecida lo que tiene como efecto una baja en la eficiencia de los procesos de la compañía.

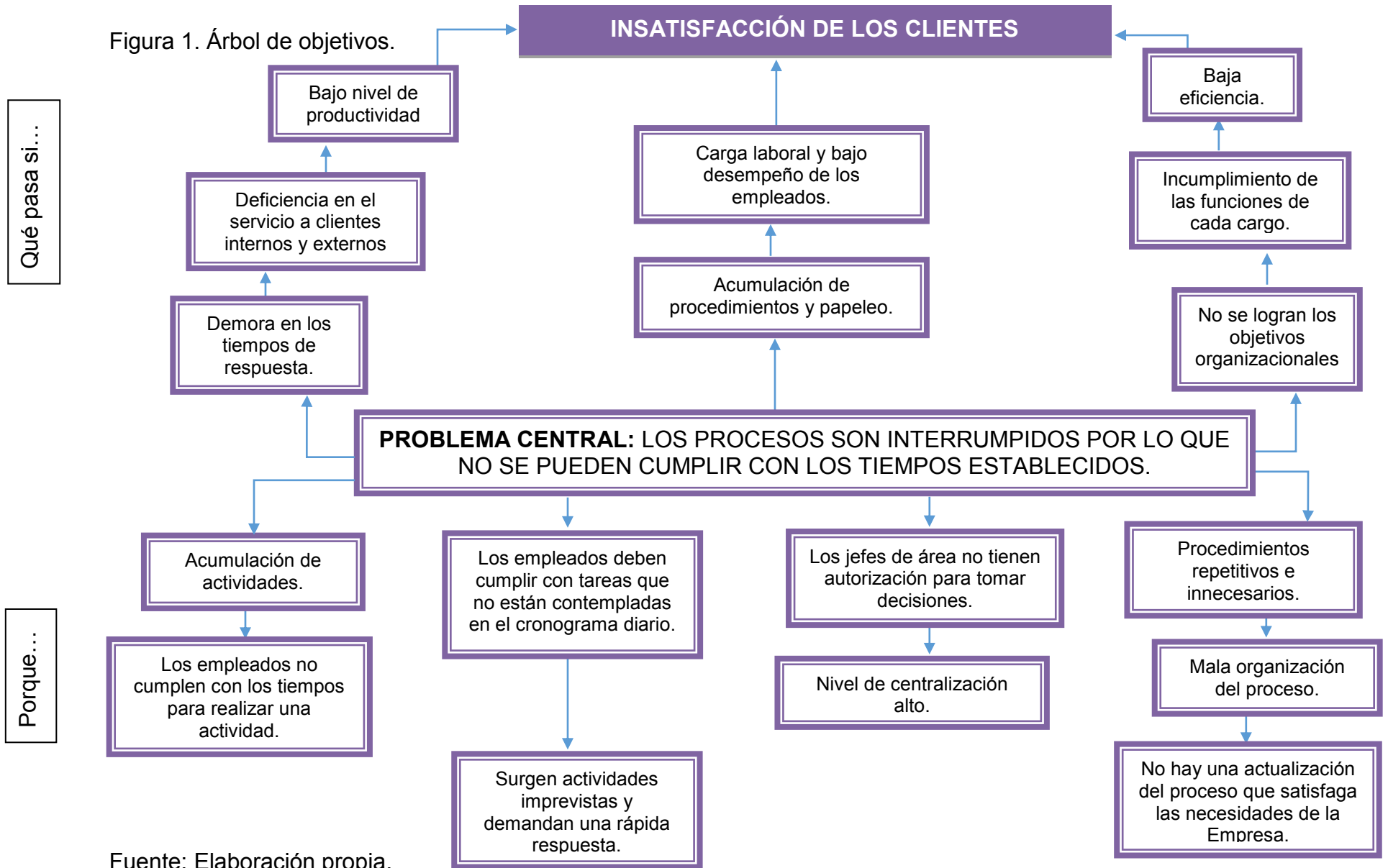
Durante las diferentes fases de práctica se ha podido evidenciar que los empleados no cumplen con sus funciones, quienes expresan que es debido a que tienen acumulación de tareas porque no hay claridad en las entradas y salidas de los procesos. Esto quiere decir que algunos empleados hacen actividades y/o tareas que no les corresponden a ellos por lo que no pueden cumplir con los tiempos establecidos por la Gerencia. Finalmente, esto demuestra que hay procedimientos repetitivos e innecesarios reflejando una mala organización de los procesos o que no se ha realizado la respectiva actualización de los procesos que satisfagan las necesidades de la empresa.

La presente propuesta de investigación tuvo como finalidad elaborar la documentación necesaria para implementar un sistema de gestión de calidad basada en la Norma del ISO 9001:2008 para la empresa anteriormente

¹Sistemas de Gestión de la Calidad: Un camino hacia la satisfacción del cliente. [en línea] República Dominicana: RAFAEL J., Mateo, 2014. [Consultado el 26 de Febrero de 2015]. Disponible en internet: <<http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>>

mencionada. Debido a que esta organización pertenece a un sector competitivo de la industria textil se implementó la estrategia de preparar la documentación que se exige en esta Norma con el fin de alcanzar los niveles de competitividad y crecimiento organizacional para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de la organización, ofreciéndoles respuesta a sus solicitudes en los tiempos acordados, disminuyendo el desperdicio interno y mejorando la comunicación interna entre los procesos y a nivel externo.

Figura 1. Árbol de objetivos.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo deben documentarse los procesos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad dentro de una empresa del sector textilero?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Gestionar la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2008 para mejorar la productividad y la competitividad de MEGATEX S.A.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar la información sobre planeación estratégica y mapa de procesos.
- Sensibilizar al personal acerca de la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad como herramienta gerencial.
- Desarrollar la documentación para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.
- Proponer un plan de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

3 JUSTIFICACIÓN

Debido a que en la actualidad las exigencias de los compradores son cada vez mayores, la principal promesa de las empresas está en ofrecer productos y servicios de calidad y así poder enfrentarse a la competencia. Es por esto que en Megatex S.A. se elaboró la documentación necesaria para implementar un Sistema de Gestión de Calidad la cual es una solución a las necesidades de control de calidad. Con la realización de este proyecto se logró direccionar las operaciones de los procesos de Megatex S.A. para ejercer control en el cumplimiento adecuado de los procedimientos y de esta manera contribuir con su calidad y la mejora continua en todos sus procesos.

A la empresa le beneficia este proyecto porque se definen las actividades, responsabilidades, documentación requerida como evidencia de la gestión y reportes de resultados de gestión que incluya indicadores, mejorando la comunicación interna y logrando la satisfacción de los clientes internos y externos, contribuyendo así con la efectividad. Esta documentación sirve como herramienta para transmitir a los clientes confianza en la elaboración y/o prestación del servicio, pues al ser una empresa comercializadora, la calidad está enfocada mayormente en el servicio que se ofrece a los clientes externos.

El resultado de esta documentación permite asegurar la calidad en la prestación del servicio a clientes internos y externos. De esta manera, se puede cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes, además de que se logra la satisfacción de los empleados y compradores.

Adicionalmente, se obtuvieron los beneficios que ofrecía la Norma los cuales eran: participación de la administración en el diseño de la política de calidad y de los objetivos de calidad, revisar los datos del sistema de gestión de calidad y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos de calidad, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

Beneficios en la productividad, el aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo.

Finalmente clientes satisfechos, la empresa recoge la opinión de sus clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Cuando los objetivos se concentran en el cliente, la organización dedica menos tiempo a los objetivos individuales de los procesos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades de los clientes².

² Beneficios de la norma ISO 9001 [en línea]. Minneapolis: Herramientas para sistemas de calidad ISO 9001, 2011. [consultado el 3 de Abril de 2015] Disponible en internet: <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>

4 ANTECEDENTES

Para un mejor entendimiento y una ampliación en el desarrollo del tema investigado se presenta la información y los documentos desarrollados en fases prácticas anteriores y que servirán de soporte al presente proyecto.

Dentro de la información adelantada en prácticas anteriores se contó con el manual de perfil de cargos y funciones de la empresa, el cual fué de suma importancia y de gran aporte para la elaboración de este proyecto porque basados en las funciones de cada cargo se tiene una mayor claridad y un punto de referencia para la construcción de los procesos. Además se contó con los manuales de operaciones donde se describen las actividades que realizan cada uno de los cargos. Estos documentos sirvieron como guías para verificar que las actividades que los líderes de procesos mencionan en la creación de los procedimientos sean las que aparecen en los manuales de operaciones respectivos.

Uno de los requisitos de la Norma es que la empresa tenga claramente definida la planeación estratégica. Megatex dentro de su planeación estratégica contaba con la misión, la visión y los valores corporativos aprobados por la gerencia pero para el desarrollo adecuado de este proyecto se realizaron actualizaciones y se complementó esta documentación.

Adicionalmente se contó con documentación de algunos procesos de la empresa lo que agilizó la elaboración de los mismos para este proyecto. Fué necesario que para estos procesos que ya tienen su respectiva documentación se les realizara una revisión y de este modo verificar su cumplimiento y que en caso de no ser así se les realizara su correspondiente actualización.

Tanto la documentación con que contaba la organización como los proyectos de prácticas anteriores fueron un apoyo para la realización de este proyecto ya que agilizó el desarrollo de la documentación requerida por la Norma.

5 MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

Este trabajo está basado en la teoría del control total de la calidad elaborada por el Dr. W. Edwards Deming. Según esta teoría la calidad empieza con la alta gerencia y se debe incorporar al producto en todas las etapas con el fin de alcanzar un alto nivel de excelencia. La técnica esencial para la resolución de problemas se basa en el control estadístico del proceso y la calidad se centra en el mejoramiento del proceso.

Deming plantea catorce puntos universales para la administración, de los cuales se extrae lo siguiente: todas las organizaciones deben crear la cultura de mejora del producto y servicio con el fin de lograr competitividad y permanecer en el mercado, para lograr esto se debe adoptar una nueva filosofía donde se eliminen los niveles de demoras, errores y productos defectuosos. Además, el manejo del personal debe ser basado en entrenamiento y capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo con el objeto de mejorar la calidad lo cual automáticamente mejore la productividad. Uno de los aspectos más relevantes que es romper las barreras entre los departamentos promoviendo la comunicación entre todos los integrantes de la empresa y finalmente, crear una estructura en la alta dirección que impulse todas las acciones mencionadas³.

Estos catorce puntos son de gran utilidad y se pueden poner en práctica en cualquier empresa sin importar su tamaño, bien sea en pequeñas o grandes organizaciones y tanto en empresas productoras como en prestadoras de servicios. La teoría de este autor le sirve a esta investigación porque demuestra la importancia del compromiso que debe tener la alta gerencia para obtener calidad en el desarrollo de productos y en la prestación de servicios, y que ésta se debe hacer de manera gradual en todos los procesos de la organización.

Joseph M. Juran tiene un concepto más amplio que el de Deming el cual es la calidad del proceso de administración de empresas. Este autor expone las dimensiones administrativas de la planificación, la organización y el control, basando el logro de la calidad en responsabilidad de la alta gerencia y su

³ MERINO ORÓSTICA, Roberto. Comentario del libro: Fuera de la crisis de Edward Deming. Programa de doctorado en gestión y políticas públicas. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha, Programa de doctorado en gestión y políticas públicas. 2010. p. 6.

capacidad para definir metas y objetivos. Juran se enfoca en la administración vista de arriba hacia abajo (desde la alta gerencia hasta los operadores) y en métodos técnicos, a diferencia de Deming que se enfoca en el orgullo y la satisfacción del trabajador. Estas diferencias hacen que Juran se enfoque más en los clientes externos y que Deming esté dirigido a los clientes internos.

Juran expone que para mejorar la calidad las organizaciones deben tomar conciencia de las oportunidades de mejora y para lograrlo deben establecer metas de mejoramiento y organizarse para alcanzarlas, crear un plan de capacitaciones y llevar a cabo proyectos para la resolución de problemas. A su vez, es necesario informar los progresos y dar el debido reconocimiento a cada empleado comunicando los resultados⁴.

Igualmente, el aporte de este autor es la importancia que tiene la alta gerencia para definir objetivos y metas basadas en la calidad y que son los altos directivos quienes deben promover el cambio en la cultura organizacional enfocado en la mejora continua, capacitaciones, registros y resultados que finalmente se esperan ver reflejados en la satisfacción del cliente.

A diferencia de los autores mencionados anteriormente, Armand Feigenbaum promovió un sistema para incorporar los esfuerzos de los diferentes procesos de una organización y orientarlos hacia el fin de adquirir, mantener y mejorar la calidad. Lo que quiere decir que la calidad no se ejecuta en acciones correctivas sino que se hace desde el momento en que se realiza el producto o se presta el servicio⁵.

Feigenbaum crea un nuevo sistema administrativo el cual se le denomina Company Wide Quality Control. Este sistema estratégico promueve que las organizaciones ofrezcan productos altamente competitivos que satisfagan las necesidades y requerimientos de los consumidores. Para implementar de manera exitosa este sistema debe haber cooperación de toda la organización, es necesario que todos los procesos estén involucrados con su implementación y además requiere de las empresas que están relacionadas con la organización como proveedores, distribuidores, entre otros. De esta manera la organización evita fallas en el proceso y el cliente final obtendrá la calidad requerida.

⁴ JURAN, Joseph M. GODFREY, A. Blanton. Manual de calidad de Juran. Quinta edición. España: 2001. P5 p. 534.

⁵ FEIGENBAUM, Armand Vallin. Total Quality Control. Tercera edición. Inglaterra: 1991. p863

En síntesis los elementos del Company Wide Quality Control son involucrar todas las funciones (tanto administrativas como productivas) y los empleados de todos los niveles en las actividades de la calidad, trabajar bajo la filosofía de mejora continua y por último, tener una atención cuidadosa de la definición de calidad desde el punto de vista del consumidor.

Este planteamiento fue de gran utilidad para este proyecto ya que expone que la implementación de un sistema de gestión de calidad debe realizarse con el apoyo de todos los colaboradores de la empresa direccionado por la alta gerencia. Es fundamental que los empleados conozcan la importancia de la calidad y que se apropien de esta cultura, pues finalmente son los empleados quienes logran mejorar la calidad en una organización.

Kaoru Ishikawa sostiene que la calidad consiste en desarrollar, diseñar, elaborar y mantener productos de calidad económicos, útiles y que sean satisfactorios para los consumidores. Para un control de calidad es necesario que la empresa defina un plan de capacitaciones en calidad en todos los niveles de la organización y los cuales deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Ishikawa simplificó los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general e implementó los métodos como diagramas de Pareto para priorizar las mejorías de calidad, los diagramas de Ishikawa, diagramas de pescado o diagramas de causa y efecto⁶.

Este autor propone algunas herramientas de las cuales se destaca el diagrama de Pareto, los diagramas de causa-efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa), los histogramas, las hojas y cuadros de control, los diagramas de dispersión, los flujogramas, entre otros. Si bien no todos los problemas se pueden resolver con estas herramientas, se considera que es posible encontrar una solución en la mayoría de los casos.

La exposición que realiza este autor permite conocer algunas herramientas que son útiles para el ejercicio de la mejora continua en un sistema de gestión de calidad. Estas herramientas expuestas facilitan la identificación de las causas de los problemas y sus respectivas consecuencias, además ayuda con el registro y el control de diferentes actividades en un proceso.

⁶ ISHIKAWA, Kaoru. Introducción al control de calidad. Barcelona: 1994. p. 203.

Además, fue necesario conocer acerca de otros aspectos organizacionales que abarca la implementación de un sistema de gestión de calidad. Dentro de estos aspectos se encuentra la planeación estratégica, la explicación de un proceso y un procedimiento, entre otros.

Fayol afirma que la toma de decisiones hace parte de las funciones de la organización. Afirma que las funciones del administrador son la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control.

“La planeación es un proceso que comienza con el establecimiento de objetivos; define estrategias, políticas y planes detallados para lograrlos, es lo que establece una organización para poner en práctica las decisiones, e incluye una revisión del desempeño y retroalimentación para introducir un nuevo ciclo de planeación”.⁷

La planeación estratégica es una herramienta que permite a las empresas definir su norte y tomar acciones hacia el futuro. Esta está compuesta por misión, visión, mapa de procesos, políticas, objetivos, indicadores, etc. Que ayudan a los empleados a conocer la empresa y a alinear fácilmente los intereses de los empleados con los de la organización.

Según la definición de la ISO 9000, un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida. Existen tres tipos de procesos en una organización, los cuales están evidenciados en el mapa de procesos, los cuales son los procesos estratégicos, los procesos misionales y los procesos de apoyo. Mientras que un procedimiento es una forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Es decir, que es el paso a paso de la manera como se debe realizar las actividades que conforman un proceso.

⁷ STEINER, George A. “Management Planning” 1999. Citado por: Norma Constanza Calle Pinzón. La planeación y su reto frente a la gerencia pública moderna en la ESAP. [en línea] En: Ensayo de Grado presentado como requisito académico para optar al título de Especialista en Alta Dirección del Estado. 2005. [consultado el 3 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/la%20planeaci%C3%B3n%20y%20su%20reto%20frente%20a%20la%20gerencia%20p%C3%ABlica%20moderna%20en%20la%20esap.pdf>

Para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una organización se debe tener como referente los ocho principios de calidad, los cuales sirven para el direccionamiento y consecución de la mejora del sistema organizacional. Estos principios son:

Primero. Enfoque al Cliente. Las necesidades de los clientes son dinámicas y cambiantes, por lo que la empresa debe esforzarse por conocer sus necesidades y expectativas, y así ofrecerles soluciones por medio de sus productos y servicios.

Segundo. Liderazgo. Crear y mantener un buen ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.

Tercero. Participación del Personal. El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización, la motivación del personal es clave, así como que una organización disponga de un plan de incentivos y de reconocimientos.

Cuarto. Enfoque Basado en Procesos. Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso. Una organización por procesos puede crear valor a los clientes.

Quinto. Enfoque de Sistemas para la Gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.

Sexto. Mejora Continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esto se logra con: planificar – desarrollar – controlar – actuar, para mejorar.

Séptimo. Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones. Las decisiones eficaces se basan en hechos y datos para tomar dichas decisiones. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos.

Octavo. Relaciones de Beneficio Mutuo con el Proveedor. Una relación de beneficio mutuo aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos principios permitirán que el Sistema sea mucho más efectivo y con un mejor desempeño, ya que las organizaciones no perderán de vista el enfoque del Sistema de Gestión de Calidad, y de esta manera se podrán obtener los resultados esperados.

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad los cuales son de aplicación interna y pueden ser utilizados por cualquier organización.

Requisito 4: Requisitos generales, en los cuales se debe determinar los procesos y la interacción de los mismos, además se encuentran los requisitos para gestionar la documentación.

Requisito 5: Responsabilidad de la dirección, se encuentran los compromisos que debe adquirir la alta dirección, debe definir la política y objetivos de calidad, delegar responsabilidades y autoridades, entre otros.

Requisito 6: Gestión de los recursos, asegurar que el sistema contará con todos los recursos necesarios para ejecutar las actividades, estos pueden ser infraestructura, recurso humano, tecnológico, ambiente de trabajo, etc.

Requisito 7: Realización del producto, se deben definir los procesos relacionados con el cliente, determinar la aplicabilidad del diseño y desarrollo del producto, gestionar las compras y la producción y prestación del servicio.

Requisito 8: Medición, análisis y mejora, de la satisfacción del cliente, verificaciones de inspección internas, monitorización y medición de los procesos, monitorización y medición del producto, control de los productos no conformes, análisis de los datos, mejora continua, acción correctiva y acción preventiva.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Para un mejor entendimiento de este proyecto es importante definir algunos términos que son muy usados durante el desarrollo del mismo.

ISO 9001:2008: “Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de

calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios”.⁸

Sistema: “Un sistema está conformado por un conjunto de entes u objetos componentes que interactúan entre sí para el logro de objetivos. Tiene la propiedad de que toda acción que produce cambios en una de las partes, se den cambios en el resto del sistema, existiendo una relación de causa y efecto entre las partes del sistema”.⁹

Gestión: “Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada”.¹⁰

Calidad: “Hacer cada uno su trabajo, siempre a la primera, a su debido tiempo y mejorándolo constantemente, eliminando la distancia que hay entre lo pretendido y lo conseguido”.¹¹

Mejora continua: “Es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto. También en empresas que prestan servicios es perfectamente válida y ventajosa”.¹²

⁸ Beneficios de la norma ISO 9001 [en línea]. Minneapolis: Herramientas para sistemas de calidad ISO 9001, 2011. [consultado el 22 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>

⁹ SEMINARIO VASQUEZ, Ricardo Gerónimo. Modelación del Desarrollo Sustentable en la ciudad de Piura con visión de Dinámica de Sistemas Mediante Software de Simulación Vensim ple. [en línea]. San Miguel de Piura, 2012. [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1239/index.htm>

¹⁰ VILCARROMERO RUIZ, Raúl. “La gestión en la producción”. [en línea] Lima: eumed.2013 [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

¹¹ GALÁN VALLEJO, Manuel. “La calidad en las enseñanzas y servicios universitarios” [en línea] España: convergencia europea 2006 [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: www.uhu.es/convergencia_europea/.../DEFINICION-CALIDAD.pps

¹² FLORES RIPOLL, María Victoria. Definición de mejora continua. [en línea] España: Escuela de organización industrial, 2010. [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

6 METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación con el que se desarrolló este proyecto fue descriptivo ya que consiste en “observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera”¹³. Al ser el objetivo la elaboración de toda la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2008 para implementar un sistema de gestión de calidad en la organización se observó y describieron los procedimientos de todos los procesos de la organización pero no se tuvo control ni influencia en los resultados obtenidos. La información obtenida fue descriptiva y de observaciones directas del proceso por lo que esta investigación tuvo un enfoque cualitativo pues se utilizó la “recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”¹⁴.

En la recolección de la información se tuvo como referencia visitas a la organización, reuniones con los líderes de procesos, entrevistas abiertas, charlas, llamadas telefónicas, internet, archivos existentes en la organización y a través de fuentes primarias y secundarias. Esta se realizó de forma indagatoria a los empleados de la organización, específicamente a los altos cargos como jefes de departamento, coordinadores, directores y gerente.

6.2 DISEÑO METODOLÓGICO

Al desarrollar esta investigación fue necesario definir la población de estudio de la misma. La población de esta investigación fue conformada por todos los empleados de Megatex S.A. y la muestra de la misma son los clientes internos de la empresa quienes son el personal directo de la organización (aquel que tiene contrato a término fijo o indefinido) y específicamente se trabajó con los líderes de procesos ya que ellos son los únicos que tienen autoridad para tomar decisiones del departamento al que pertenecen.

Cada uno de los objetivos definidos se desarrolló de la siguiente manera:

13 SHUTTLEWORTH, Martyn. Diseño de Investigación Descriptiva. [en línea] Minnesota: 2008 [consultado el 27 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

14 HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. Quinta edición. México D.F.: 2010. p. 490

La actualización de la información sobre planeación estratégica y mapa de procesos se realizó en conjunto con la gerencia general y los líderes de cada proceso. En la actualización de la planeación estratégica se llevaron a cabo reuniones donde se revisó la información actual y lo que hacía falta para poder dar cumplimiento a la Norma. Además se creó el mapa de procesos de la empresa ya que no existía, para este se realizó una propuesta y se mostró al coordinador de gestión humana para una pre aprobación y luego se presentó a la gerencia para su aprobación definitiva.

Fue necesario realizar una sensibilización al personal acerca de la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad como herramienta gerencial ya que se debía tener un personal consciente de la importancia y de la necesidad que tenía la empresa de la implementación de éste, ya que del personal se obtendría la información primaria y fue necesario el apoyo y la disposición de ellos para la culminación de este proyecto, además que los primeros beneficiados en este trabajo serían ellos mismos.

Con el desarrollo de la documentación para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo se aclaró que estos procesos salen del mapa de procesos mencionado anteriormente. Los procesos estratégicos son: Gerencia, Mejora continua y Dirección administrativa y financiera, los procesos misionales son Desarrollo de producto, Importaciones, Comercial, Logística, Calidad y Cartera, los procesos de apoyo son: Servicios generales, Contabilidad y Gestión humana. En la información de los procedimientos se encontraron las actividades que se debían realizar en el proceso, el responsable de la actividad, la frecuencia con que se realiza la misma, la variable a controlar o por qué se debe realizar la actividad, si existe algún documento de referencia o registro que evidencie el desarrollo de la actividad y finalmente un plan de reacción en caso de no poder realizar la actividad.

El instrumento que se utilizó en este proyecto fue principalmente la entrevista a profundidad con los líderes de proceso para documentar los procedimientos del proceso al que corresponden y la observación participativa del cómo hacen los procedimientos en la organización y si coinciden con la información obtenida por medio de las entrevistas. Con el cuadro presentado a continuación se realizaron las entrevistas, se debía diligenciar completamente el cuadro y de esta manera se organizaron los diferentes procedimientos de la organización.

Tabla 1. Guía para el desarrollo de procedimientos.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	VARIABLE A CONTROLAR	DOCUM. DE REFERENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN

Fuente: JAQUE, Adela. Facultad de ciencias económicas y administrativas, Universidad Autónoma de Occidente. Santiago de Cali, 2015.

Finalmente se propuso un plan de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad. Esta propuesta contiene nuevos procedimientos y formatos los cuales deben ser conocidos por todos los funcionarios, y promete mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad que se documentó.

Limitaciones: Debido a las políticas de seguridad de la información y confidencialidad de la organización, en este escrito se presentará el formato “*LI-MEC-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS*” en el cual se especifica todos los documentos que se realizaron para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, de igual manera se anexará un procedimiento, un instructivo y un formato de un proceso específico a modo de ejemplo.

7 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

MEGATEX S.A. cuenta con su sede principal en la ciudad de Santiago de Cali, es una empresa que tiene como objeto social importar y distribuir textiles denim de Asia y distribuirlos en las principales ciudades del país como Bogotá, Medellín, Pereira, Cali, entre otras. Es una pequeña empresa, según el artículo 2º de la Ley 590 de 2000, pues cuenta con más de 40 empleados directos e indirectos, de los cuales diez son profesionales, diez son técnicos, doce son operativos y diez son trabajadores externos y en promedio contrata 4 personas temporales en temporada alta. La organización ha tenido un crecimiento considerable en los últimos cinco años y ha ido adquiriendo reconocimiento por los confeccionistas de jeans del país, lo que ha generado aumento en el personal, creación de nuevos cargos y en general una reestructuración administrativa.

7.1 RESEÑA HISTÓRICA

Megatex S.A. es una empresa que se originó por medio de una tradición comercial de la familia López, heredada por Gustavo López, quien desde su niñez mostró gran agrado hacia los negocios de su padre y en su etapa de adolescencia fue desarrollando importantes habilidades comerciales. Fue así como en el año 1982 se dedicó medio tiempo a la compra y venta de textiles y en el año 1986 empezó a desarrollar negocios dentro del territorio nacional e internacional tiempo completo.

En el año 1989 se registró en la cámara de comercio como persona natural, cuya actividad era importar telas, como dacrones, camiseras, pantalonerías, lino, entre otras, desde países vecinos y de Estados Unidos para comercializar a nivel nacional.

A través del tiempo la empresa logró posicionarse en el mercado y fue así como a partir del año 2001 se decide constituir una Sociedad Anónima, denominada Megatex S.A. e inicia una etapa de Investigación y Mercadeo en las principales industrias textiles del mundo, asiste a las más importantes ferias de textiles de América, Europa y Asia realizando contactos con las principales fábricas. Como producto de esta investigación, el Sr. Gustavo López, encontró nuevos proveedores y mercados, iniciando una nueva era para la compañía.

En el año 2012 Megatex S.A. Invierte en su capacidad instalada y construye en el sur de la ciudad de Cali, un edificio el cual es inaugurado en el año 2013, desde allí la empresa centraliza todas las operaciones logísticas y administrativas, se crea una bodega con capacidad de almacenamiento de 500.000 metros de índigo, una área sofisticada desde donde se analiza la calidad del producto que se comercializa a los clientes a nivel nacional.

Hoy es gran riqueza de Megatex S.A. contar con un excelente equipo humano conformado por 44 colaboradores, distribuidos en áreas de apoyo administrativo, logístico y ventas, la empresa cuenta con agentes comerciales en las principales ciudades del país y tiene todo el interés de seguir invirtiendo en pos de llegar a la excelencia en la calidad de sus procesos internos, productos y servicio al cliente; siempre basándose en los principios espirituales y morales del creador.

7.2 ORGANIZACIÓN

Nombre de la empresa: Megatex S.A.

Localidad: Cali – Valle del Cauca.

Sector: Textil.

Forma jurídica: Sociedad anónima.

Finalidad: Con ánimo de lucro.

Producción: Bienes.

Propiedad: Privada

Toma de decisiones: Centralizada.

Estructura: Formal.

Tamaño: Pequeña.

Localización: Nacional.

7.3 MISIÓN

“Somos una empresa colombiana innovadora en moda jeanswear, especializados en la importación y comercialización de Denim diferenciados. Contribuimos con la responsabilidad social, ofreciendo bienestar integral a nuestros colaboradores, clientes y proveedores; aportando al desarrollo de la industria textil y siempre basados en los principios del Creador”.

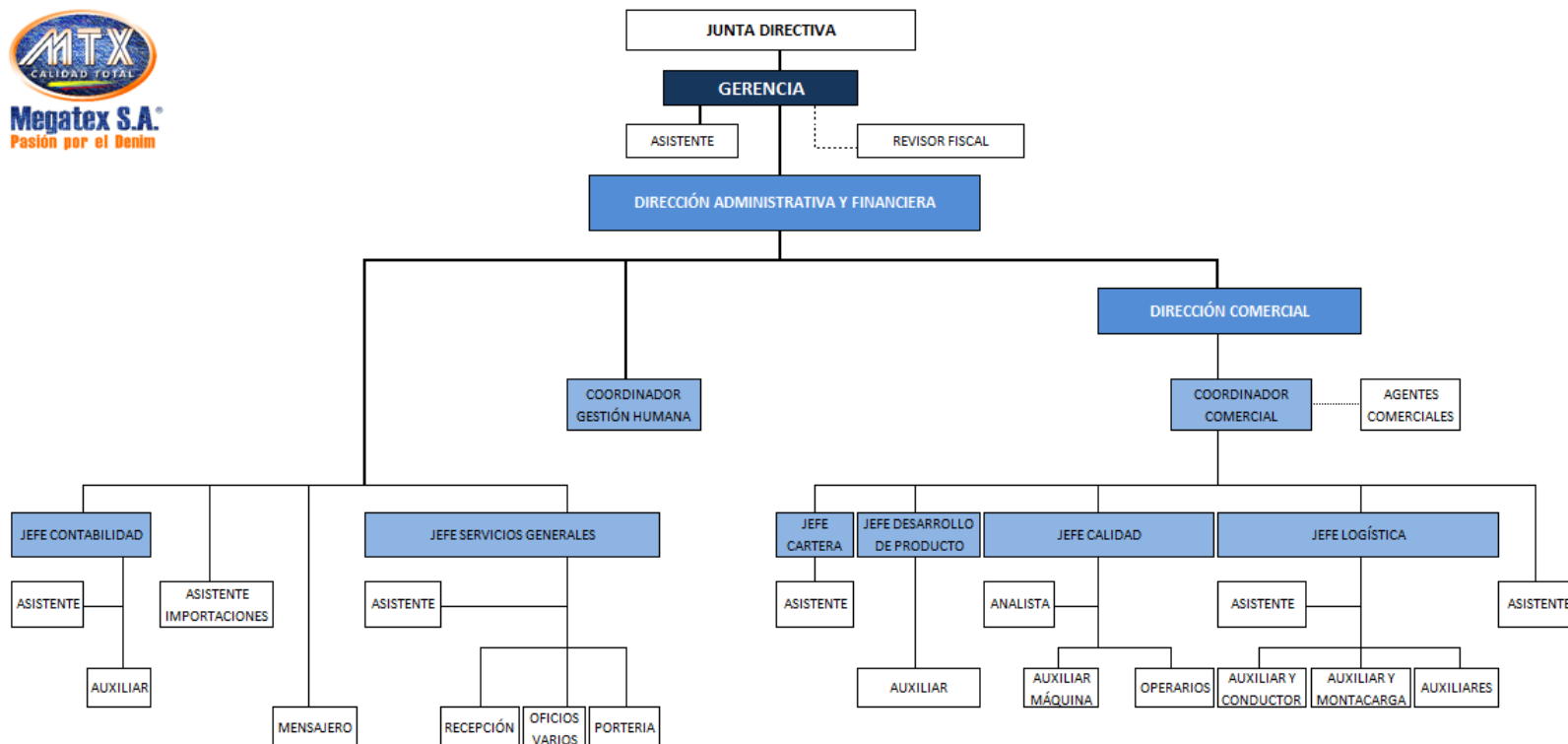
7.4 VISIÓN

“Megatex S.A continuará consolidándose como la primera empresa especializada en la importación y comercialización de Denim en Colombia; convirtiéndose en el principal aliado de los más importantes creadores de moda jeanswear en el país”.

7.5 VALORES CORPORATIVOS

- Integridad.
- Diligencia.
- Vocación de servicio.
- Responsabilidad.
- Comunicación clara y asertiva.

Figura 2. Organigrama



Fuente: Elaboración propia.

8 DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

8.1 ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN SOBRE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MAPA DE PROCESOS

Para la identificación de la información sobre la planeación estratégica y mapa de procesos se solicitó al departamento de Gestión Humana toda la información correspondiente y se encontró que en cuanto a la planeación estratégica la empresa sólo contaba con Misión, Visión y Valores corporativos, por lo que en conjunto con Gerencia y Gestión Humana se decidió ampliarla basados en los requerimientos de la Norma.

Para iniciar con la actualización de la planeación estratégica se trabajó con la Gerencia y con los jefes de departamento en la creación de la matriz D.O.F.A ya que era necesario que todo el personal de la empresa conociera la organización de una manera global, que pudieran identificar los aspectos que son controlados por la organización y aquellos que no pueden controlarse y que reconozcan las variables que afectan positiva y negativamente a la compañía.

Hacer este diagnóstico fue muy importante ya que esta matriz mostró la situación real de la organización siendo un elemento importante para tomar decisiones oportunas y apropiadas a cada situación que se presente y así disminuir la probabilidad de que se presenten situaciones por sorpresa.

El cruce de las variables debe hacerse de la siguiente manera:

- Debilidades – Oportunidades: (Supervivencia) tienen como objetivo mejorar las debilidades (internas) valiéndose de las oportunidades (externas).
- Fortalezas – Oportunidades: (Crecimiento) se basan en el uso de las fortalezas (internas) de la organización con el objeto de aprovechar las oportunidades (externas).
- Fortalezas – Amenazas: (Supervivencia) se basan en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas.
- Debilidades – Amenazas: (Fuga) tienen como objeto minimizar debilidades y amenazas mediante estrategias de carácter defensivo.

Tabla 2. Matriz D.O.F.A.

	POSITIVO	NEGATIVO
ORIGEN INTERNO	FORTALEZAS: <ul style="list-style-type: none"> - Funciona bajo principios éticos. - “Know How”. -Procesos de negociación. -Personal calificado, íntegro y comprometido en MTX. - Estabilidad laboral. - Crecimiento laboral. - Procedimientos estructurados. - Conocimiento del sector e innovación. - Prestigio ante las entidades bancarias, clientes y proveedores. 	DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> -Ubicación geográfica con referencia a las zonas con mayores ventas en la compañía. - Falta buena comunicación. - Falta de documentación en los procesos. - Trabajo en equipo. - Falta de planeación y seguimiento. - Dependencia de los proveedores. - Rotación de inventarios.
ORIGEN EXTERNO	OPORTUNIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Denim, es material versátil. - Clima tropical Colombiano favorece el uso del Denim. - Tendencias de la moda. - Textileras nacionales no suplen la demanda nacional. - Colombia tiene una amplia industria de confección. - Mercado más exigente para la compra del producto. - El mercado se presta para la creación de marca propia. 	AMENAZAS: <ul style="list-style-type: none"> -(UNC) Unidades de Negocio Comercial, por parte de la competencia. -Devaluación del peso. -Producción China. -Alteración del clima. -Problemas de orden público. - Informalidad del sector. - Calidad del producto. - Rotación de cartera. - Concentración de la cartera. - Inseguridad en el recaudo de cartera. - Contrabando y lavado de activos. - Alto índice de robo del producto. - Desplazamiento de la mano de obra. - Entrada al país de marcas internacionales y grandes superficies.

Para completar la planeación estratégica se recurrió a la creación de los objetivos estratégicos basados en la herramienta Balance Score Card, la cual propone crear objetivos relacionados entre sí bajo cuatro perspectivas, Financiera, Comercial, Procesos internos del negocio y Crecimiento y aprendizaje.

Figura 3. Balance Score Card



Fuente: El Balanced Scorecard (BSC) – El tablero de comando. [En línea] Envigado. Institución Universitaria de Envigado. 2016 [consultado el 5 de Mayo de 2015] Disponible en internet: <http://www.iue.edu.co/documents/emp/balanceScoreCard.pdf>

Figura 4. Objetivos del Balance Score Card



Fuente: Fuente: El Balanced Scorecard (BSC) – El tablero de comando. [En línea] Envigado. Institución Universitaria de Envigado. 2016 [consultado el 5 de Mayo de 2015] Disponible en internet: <http://www.iue.edu.co/documents/emp/balanceScoreCard.pdf>

Las propuestas de estos objetivos fueron revisadas por cada líder de proceso y por el Gerente, y fueron ellos quienes en conjunto hicieron sugerencias para hacer algunos cambios y finalmente fueron aprobados.

Tabla 3. Objetivos estratégicos.

PERSPECTIVA	OBJETIVO
FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr ganancias que garanticen la rentabilidad de la empresa y permitan un crecimiento sostenido. - Optimización de costes y productividad.
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y que nos conozcan todas las fábricas de confecciones del país que usen tela denim como materia prima. - Garantizar la satisfacción y fidelización de nuestros clientes. - Crear alianzas estratégicas con los mejores clientes del mercado para proporcionar valor agregado a los productos que comercializamos. - Ampliar el portafolio de clientes de marcas reconocidas, con capacidad económica que permita el desarrollo

Tabla 3.(continuación)

	<p>sostenible.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer y que nos conozcan todas las fábricas de tela denim del mundo. - Seleccionar aquellas fábricas que tengan tecnología de punta, productos innovadores, sistema de gestión de calidad de los cuatro puntos, buena capacidad de producción y cumplimiento, precios competitivos. - Crear alianzas estratégicas con los mejores proveedores para proporcionar valor agregado a los productos que comercializamos. - Seleccionar proveedores nacionales que estén actualizados y nos aseguren el mejor servicio, calidad, garantía y los mejores costos de una manera confiable y permanente. - Cumplir con toda la normatividad legal Colombiana.
PROCESOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> - Respetar el medioambiente con un desarrollo sostenible en las etapas involucradas en proceso productivo. - Cumplir y sostener el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. - Brindar atención y apoyo a los requerimientos de los clientes internos y externos en los tiempos establecidos y/o propicios. - Crear controles internos por área que garanticen la confiabilidad de la información y de los procesos. - Conocer y cumplir las normas y políticas laborales.
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar el recurso humano idóneo y desarrollarlo como ventaja competitiva. - Asegurarse de que todos los colaboradores interioricen la misión, visión y valores corporativos. - Promover el desarrollo profesional del personal con motivación y adhesión hacia los fines organizacionales. - Generar un buen clima organizacional y bienestar en cada uno de nuestros colaboradores.

Fuente: Tabla elaborada a partir de información suministrada por la Alta Dirección de Megatex. Cali, 2015.

Dentro de la planeación estratégica era importante que la organización contara con un mapa de procesos debidamente definido. En el mapeo de procesos se muestra la relación de todas las áreas de la organización, las entradas y salidas de los diferentes procesos para poder dar cumplimiento al objeto social de la compañía y la separación de los procesos según su actividad.

- **Procesos estratégicos:** Son aquellos que definen el norte de la compañía y hacen la consecución de recursos.
- **Procesos misionales:** Son los procesos esenciales de la compañía, son aquellos que permiten dar cumplimiento al objeto social.
- **Procesos de apoyo:** No afectan directamente la razón de ser de la organización pero son necesarios para el buen desarrollo de la misma.

El mapa de procesos se realizó inicialmente bajo los conocimientos que se tenían de la compañía y el cual fue ajustado por el gerente y los líderes de procesos reorganizando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Figura 5. Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, y con la ayuda del mapa de procesos se identificó que era necesario modificar el organigrama de la compañía ya que éste no se encontraba alineado con la nueva información del plan estratégico. Dentro de los ajustes que se llevaron a cabo está: la distribución de los cargos por niveles acorde a la jerarquía, de esta manera se puede evidenciar visualmente quién responde a quién y cuáles son los niveles de responsabilidad; y además, se realizó un organigrama por procesos, donde los procesos misionales se encuentran bajo el área comercial y los procesos de apoyo direccionados por el área financiera.

8.2 SENSIBILIZAR AL PERSONAL ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA GERENCIAL

Por medio de una sensibilización al personal de la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad como herramienta gerencial y de dar a conocer la planeación estratégica definitiva, el personal de la empresa se sensibilizó de que un sistema de gestión de calidad es la herramienta que actualmente se necesita para poder disminuir las fallas que presentan la mayoría de los procesos y reconocer sus beneficios, los cuales no son sólo para los clientes externos sino también para los clientes internos tales como: brindar servicios pertinentes, efectivos y de calidad, aumentar el grado de satisfacción en las actividades diarias, mejorar el clima organizacional y reducir las sobrecargas laborales.

Durante esta sensibilización se explicó el trabajo que se estaba realizando y también se presentaron algunas propuestas de planeación estratégica para así obtener la participación tanto de los líderes de procesos como del Gerente de la empresa lo que permitió no sólo crear nuevas herramientas en la planeación estratégica sino que se pudo actualizar lo que ya existía en esta temática. (Ver anexo B).

Los temas que se trataron en la sensibilización fueron:

- Introducción de los sistemas de gestión de calidad.
- Los principios del sistema de gestión de calidad.
- Definición de proceso.
- Explicación del PHVA.
- Documentación a trabajar con cada departamento.
- Describir cómo contribuye el personal.

Con la introducción de los sistemas de gestión de calidad se explicó la importancia y la necesidad que tenía la compañía de su implementación, y los beneficios que traería consigo la realización de este proyecto. Además se les expuso a los empleados el trabajo que se estaba realizando durante este periodo y lo fundamental de su disposición para el desarrollo del mismo. (Ver anexo A).

Asimismo, se explicaron los principios del sistema de gestión de calidad, los cuales son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, enfoque basado en proceso y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Tabla 04. Plan de sensibilización.

PLAN DE SENSIBILIZACIÓN		
ACTIVIDADES	ASISTENTES	RESPONSABLE
1. Introducción del Sistema de Gestión de Calidad	Todo el personal	Paola López
1.1 Principios de la gestión de calidad		
1.2 Explicación de los procesos.		
1.3 PHVA.		
1.4 Documentación.		
1.5 Esquema de procedimientos.		
1.6 Cómo contribuimos.		
2. Exposición de la planeación estratégica actual.	Líderes de procesos	Paola López
2.1 Ajustes de la matriz DOFA.		
2.2 Explicación del Balance Score Card.		
2.3 Revisión y exposición de los ajustes en la P.E.		
3. Socialización de avances por procesos.	Personal del proceso correspondiente	Paola López
3.1 Exposición de procedimientos de los diferentes procesos.		
3.1 Exposición de instructivos de los diferentes procesos.		

Fuente: Elaboración propia.

8.3 DESARROLLAR LA DOCUMENTACIÓN PARA LOS PROCESOS MISIONALES, ESTRATÉGICOS Y DE APOYO

Para desarrollar la documentación de los procesos y que ésta fuera estandarizada inicialmente se definió la metodología para gestionar la documentación de los procesos, así todos los procesos sería trabajados de la misma manera; y se efectuó un diagnóstico de cumplimiento del sistema de gestión de calidad con el fin de identificar los aspectos requeridos y los que la empresa ya tendría.

Se revisó la Norma ISO 9001:2008 que para este proyecto se tuvo como base, y en la revisión se comparó la información y/o requisitos de la Norma versus la información que tenía la organización para identificar las acciones a ejecutar y así poder dar cumplimiento a la condición.

Tabla 4. Diagnóstico de cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

REQUISITOS GENERALES	Inicial	Final
Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	Ejecutado	Ejecutado
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	Ejecutado	Ejecutado
Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	Por ejecutar	Ejecutado
Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	Por ejecutar	Ejecutado
Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	Ejecutado	Ejecutado
Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.	Por ejecutar	Por ejecutar
Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	Por ejecutar	Ejecutado

Tabla 4. (Continuación)

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	Inicial	Final
GENERALIDADES		
Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.	Por ejecutar	Ejecutado
Manual de la calidad.	Por ejecutar	Ejecutado
Procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional.	Por ejecutar	Ejecutado

MANUAL DE CALIDAD	Inicial	Final
Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.	Por ejecutar	Ejecutado
Procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.	Por ejecutar	Ejecutado
Descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Por ejecutar	Ejecutado

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	Inicial	Final
Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.	Ejecutado	Ejecutado
Estableciendo la política de la calidad.	Por ejecutar	Ejecutado
Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.	Por ejecutar	Ejecutado
Llevando a cabo las revisiones por la dirección.	Por ejecutar	Ejecutado
Asegurando la disponibilidad de recursos.	Por ejecutar	Ejecutado

Tabla 4. (Continuación)

CONTROL DE DOCUMENTOS	Inicial	Final
Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	Por ejecutar	Ejecutado
Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.	Por ejecutar	Ejecutado
Asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.	Por ejecutar	Ejecutado
Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.	Por ejecutar	Ejecutado
Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.	Por ejecutar	Ejecutado
Asegurar que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.	Por ejecutar	Ejecutado
Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	Por ejecutar	Ejecutado

CONTROL DE REGISTROS	Inicial	Final
Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	Por ejecutar	Ejecutado
La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	Por ejecutar	Ejecutado
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Por ejecutar	Ejecutado

Tabla 4. (Continuación)

POLÍTICA DE CALIDAD	Inicial	Final
Es adecuada al propósito de la organización.	Por ejecutar	Ejecutado
Compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Por ejecutar	Ejecutado
Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.	Por ejecutar	Ejecutado
Comunicar y corroborar que sea entendida dentro de la organización.	Por ejecutar	Ejecutado
Revisarla para su continua adecuación.	Por ejecutar	Ejecutado

Fuente: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos [en línea] Bogotá D.C. Icontec [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/Norma%20SO-9001%20Version%202008.pdf>

Se identificaron las actividades que en Megatex S.A. se debían ejecutar para poder implementar un sistema de gestión de calidad, pero es importante resaltar la disposición demostrada por el gerente y sus colaboradores de la empresa lo cual permitió gestionar efectivamente el levantamiento y la documentación de los procesos de la compañía, ya que son los líderes de procesos quienes conocen las diferentes actividades que se realizan en su departamento.

La documentación de los procedimientos de los diferentes procesos de la organización se llevó a cabo por medio de citas con los líderes de cada proceso en las cuales ellos debían explicar detalladamente cómo se realizan todos los procedimientos del área. Para realizar los procedimientos de una manera más estandarizada se usó como guía el formato que se muestra

Para un mayor entendimiento del cuadro guía se explica que quiere decir cada columna y/o cómo se debía diligenciar el mismo:

- Actividad: Qué se hace en el proceso en su respectivo orden.
- Responsable: Es la persona encargada de ejecutar la actividad.

- Frecuencia: Cada cuánto se hace la actividad.
- Variable a controlar: Para qué se hace la actividad.
- Documento de referencia: Con cuál documento se hace esa actividad.
- Registro: Dónde se deja evidencia de que se realizó la actividad.
- Plan de reacción: Cómo actuar en caso de que no se pueda hacer la actividad.

8.3.1 Documentación para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

Para el desarrollo de la documentación para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo primero se definieron cuáles son estos procesos por medio de un mapa de procesos, mencionado anteriormente. Dentro de los procesos misionales se encuentran: Desarrollo de producto, Importaciones, Comercial, Calidad, Logística y Cartera; los procesos de apoyo están compuestos por: Contabilidad, Gestión humana y Servicios generales; y los estratégicos por Financiero y Mejora continua.

La metodología de trabajo para construir esta documentación fue por medio de entrevistas con los líderes de procesos, donde ellos detallaron las actividades y en general el proceso de su área, y esta información se registró en un esquema de procedimientos suministrado por la directora del proyecto.

Esta documentación cuenta con la descripción detallada de los procedimientos del área (Ver anexo D), los instructivos en los cuales se explica detalladamente el método para ejecutar alguna actividad específica (Ver anexo E) y finalmente, los formatos que se requerían para el desarrollo de las diferentes actividades (Ver anexo F).

Cuando en la empresa se organizan los procesos que realizan los diferentes departamentos se facilita no sólo la realización de las actividades sino que también en caso de que se cometa un error durante el proceso será mucho más fácil encontrar dónde, quién y porqué se cometió el mismo, además se identifica en qué punto el proceso pasa a otro lo que ayuda a la buena comunicación y trato con el cliente interno, por lo que reflejaría satisfacción a los clientes de la organización, los cuales no sólo son el cliente final o externo sino también mejorar las relaciones con los clientes internos o empleados.

8.4 PROPONER UN PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

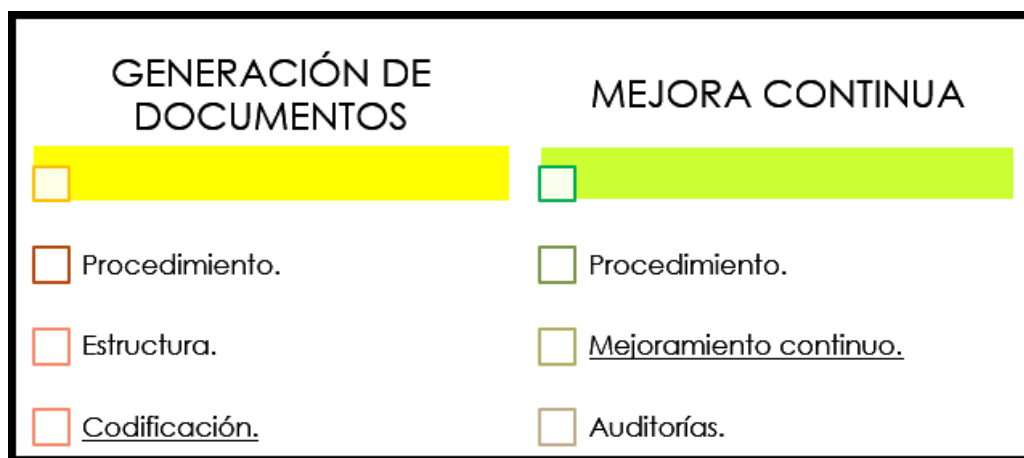
La propuesta para dar cumplimiento con este objetivo se divide en dos partes: las cuales son mejoramiento y control de documentos.

La primera consiste en que el personal identifique oportunidades de mejora y a partir de eso generen acciones correctivas o acciones preventivas que le permitan superar la situación presentada, a estas acciones se les debe realizar un respectivo seguimiento y asegurar el mejoramiento en los procedimientos.

En la segunda, la cual es el control de documentos se creó un procedimiento para tener un dominio de todos los documentos y registros de la organización. A partir de esto se le asignó una codificación y estandarización a los documentos, se creó un formato para la solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos y a partir de esto se da inicio al procedimiento, con el fin de llevar la documentación de una manera más ordenada y controlada, asegurando que éstos permanezcan actualizados y sean debidamente usados.

Además, se creó el Listado Maestro de Documentos (Ver anexo C) el cual facilita el control de los documentos, en este documento se pueden evidenciar las modificaciones que se realicen a los mismo.

Figura 06. Mejoramiento y control de documentos



Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de mantener el sistema de gestión de calidad se crearon algunos procedimientos, ya mencionados, los cuales pretenden que éste trabajo se mantenga con el tiempo y sea actualizado constantemente.

9 CONCLUSIONES

- La importancia de reorganizar la planeación estratégica de la empresa se debe a que está le permite direccionar a los empleados por medio de objetivos y demás, alineando a los colaboradores con la visión de la organización y así cumplir las metas planteadas por los directivos.
- El dar a conocer a los empleados la planeación estratégica de la empresa permite conocerla interna y externamente, saber hacia dónde va, e identificar qué tienen que hacer los trabajadores para poder cumplir con los objetivos estratégicos.
- Todo sistema de gestión requiere no solo documentar sus procesos sino actualizarlos constantemente, pero en especial lograr la toma de conciencia de los colaboradores con su aplicación, mantenimiento y mejora.
- Como propuesta para el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad se desarrollaron nuevos procedimientos que permitan el cumplimiento de este objetivo, el cual tiene como finalidad la creación de un nuevo departamento que se encargue de velar por la conservación y actualización de la documentación elaborada.
- Así mismo, se permitió concluir que el desarrollo de este proyecto como recurso de trabajo del administrador, es primordial, pues este es un profesional que necesita resolver problemáticas administrativas de forma estratégica, fundamentadas en la investigación, y las expectativas de los clientes, siempre intentando ser un intermediario que se basa y se mueve desde dos puntos de vista, desde el cliente y buscar su satisfacción pero también desde la empresa buscando cumplir con sus metas y objetivos propuestos, logrando obtener ambas de manera efectiva.
- Sería de gran utilidad que se realizara una investigación de métodos y tiempos de los procesos en la organización, lo cual serviría como complemento a este proyecto ya que de esta manera se podría optimizar tiempo y recursos en la elaboración de todas las actividades de la empresa.

- Se logró identificar que los empleados de la organización se quejan de que tienen una alta carga laboral y que muchas veces no pueden cumplir con sus actividades, o que para realizarlas tienen que trabajar horas adicionales; por esto se propone establecer diferentes indicadores de desempeño en todos los procesos, de esta manera se puede cuantificar el bajo desempeño que se reclama.

10 RECOMENDACIONES

- Tener una persona encargada del sistema de gestión de calidad que pueda supervisar, coordinar y controlar que los funcionarios realicen las actividades como deben hacerse, además que sea el gestor de la actualización de todos los documentos realizados y en general de la Norma, cuando ésta tenga una nueva versión.
- Involucrar con mayor frecuencia a todo el personal de la organización para promover la interiorización de la importancia del sistema y así generar una cultura de calidad internamente.
- Como parte del mejoramiento continuo es fundamental que en la empresa se realicen auditorías internas para que se pueda verificar el cumplimiento de los procedimientos y en general para asegurar la realización de acciones correctivas y preventivas que permitan mantener su mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

Beneficios de la norma ISO 9001 [en línea]. Minneapolis: Herramientas para sistemas de calidad ISO 9001, 2011. [consultado el 3 de Abril de 2015] Disponible en internet: <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>

Beneficios de la norma ISO 9001 [en línea]. Minneapolis: Herramientas para sistemas de calidad ISO 9001, 2011. [consultado el 22 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>

FLORES RIPOLL, María Victoria. Definición de mejora continua. [en línea] España: Escuela de organización industrial, 2010. [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

GALÁN VALLEJO, Manuel. “La calidad en las enseñanzas y servicios universitarios” [en línea] España: 2006 [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: www.uhu.es/convergencia_europea/.../DEFINICION-CALIDAD.pps

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. Quinta edición. México D.F.; 2010. 607 p.

ISHIKAWA, Kaoru. Introducción al control de calidad. Primera edición. Barcelona: 1994. 473 p.

JURAN, Joseph M. GODFREY, A. Blanton. Manual de calidad de Juran. Quinta edición. España: 2001. 1908 p.

MERINO ORÓSTICA, Roberto. Comentario del libro: Fuera de la crisis de Edward Deming. Programa de doctorado en gestión y políticas públicas. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha, Programa de doctorado en gestión y políticas públicas. 2010. p. 6.

SEMINARIO VASQUEZ, Ricardo Gerónimo. Modelación del Desarrollo Sustentable en la ciudad de Piura con visión de Dinámica de Sistemas Mediante Software de Simulación Vensim ple. [en línea]. San Miguel de Piura, 2012. [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1239/index.htm>

SHUTTLEWORTH, Martyn. Diseño de Investigación Descriptiva. [en línea] Minnesota: 2008 [consultado el 27 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

Sistemas de Gestión de la Calidad: Un camino hacia la satisfacción del cliente. [en línea] República Dominicana: RAFAEL J., Mateo, 2014. [Consultado el 26 de Febrero de 2015]. Disponible en internet: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i> >

STEINER, George A. "Management Planning" 1999. Citado por: Norma Constanza Calle Pinzón. La planeación y su reto frente a la gerencia pública moderna en la ESAP. [en línea] En: Ensayo de Grado presentado como requisito académico para optar al título de Especialista en Alta Dirección del Estado. 2005. [consultado el 3 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/la%20planeaci%C3%B3n%20y%20su%20reto%20frente%20a%20la%20gerencia%20p%C3%BAblica%20moderna%20en%20la%20esap.pdf>

VILCARROMERO RUIZ, Raúl. "La gestión en la producción". [en línea] Lima: 2013 [consultado el 24 de Marzo de 2015] Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

ANEXOS

Anexo A. INTRODUCCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ Organización consagrada al cliente.
- ✓ Liderazgo concentrado en principios o valores.
- ✓ Empowerment y trabajo en equipo.
- ✓ Enfoque hacia los procesos.
- ✓ Administración con enfoque sistémico.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Decisiones basadas en hechos.
- ✓ Desarrollo de proveedores.



PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.



PHVA



Es una estrategia de mejora y logra de forma estructurada la solución de problemas en cuatro etapas.



DOCUMENTACIÓN



ESQUEMA DE PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:
ALCANCE:
DEFINICIÓN:
POLÍTICA:
DESARROLLO:

ACTIVIDAD QUE HACE?	RESPONSABLE QUIÉN LO HACE?	FRECUENCIA CUÁNDO LO HACE?	VARIABLE A CONTROLAR PARA QUE LO HACE?	DOCUM. DE REFERENCIA CON CUAL DCTO SE HACE?	REGISTRO DÓNDE DEJA EVIDENCIA?	PLAN DE REACCION CÓMO ACTUAR CUANDO NO SE PUEDE HACER LA ACTIVIDAD?



CÓMO CONTRIBUIMOS TODOS?

- ✓ Actitud.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Liderazgo.



Anexo B. EXPOSICIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA ACTUAL

	POSITIVO	NEGATIVO
ORIGEN INTERNO	FORTALEZAS: <ul style="list-style-type: none"> - Funciona bajo principios éticos. - "Know How". - Procesos de negociación. - Personal calificado, íntegro y comprometido en MTX. - Estabilidad laboral. - Crecimiento laboral. - Procedimientos estructurados. - Conocimiento del sector e innovación. - Prestigio ante las entidades bancarias, clientes y proveedores. - Investigación permanente de mercado internacional y nacional. - Información financiera actualizada y cumplimiento de las obligaciones estatales. - UAP Usuario Permanente Aduanero. 	DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación geográfica con referencia a las zonas con mayor ventas en la compañía. - Falta buena comunicación. - Falta de documentación en los procesos. - Trabajo en equipo. - Falta de planeación y seguimiento. - Dependencia de los proveedores. - Rotación de inventarios.
ORIGEN EXTERNO	OPORTUNIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Denim, es material versátil. - Clima tropical Colombiano favorece el uso del Denim. - Tendencias de la moda. - Textileras nacionales no suplen la demanda nacional. - Colombia tiene una amplia industria de confección. - Mercado más exigente para la compra del producto. - El mercado se presta para la creación de marca propia. 	AMENAZAS: <ul style="list-style-type: none"> -(UNC) Unidades de Negocio Comercial, por parte de la competencia. -Devaluación del peso. -Producción China. -Alteración del clima. -Problemas de orden público. - Informalidad del sector. - Calidad del producto. - Rotación de cartera. - Concentración de la cartera. - Inseguridad en el recaudo de cartera. - Contrabando y lavado de activos. - Alto índice de robo del producto. - Desplazamiento de la mano de obra. - Entrada al país de marcas internacionales y grandes superficies.



MISIÓN

Somos una empresa colombiana innovadora en moda jeanswear, especializados en la importación y comercialización de Denim diferenciados. Contribuimos con la responsabilidad social, ofreciendo bienestar integral a nuestros colaboradores, clientes y proveedores; aportando al desarrollo de la industria textil y siempre basados en los principios del Creador.



VISIÓN

Megatex S.A. continuará consolidándose como la primera empresa especializada en la importación y comercialización de Denim en Colombia; convirtiéndose en el principal aliado de los más importantes creadores de moda jeanswear en el país.



VALORES CORPORATIVOS



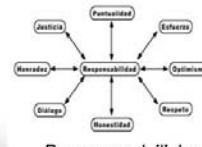
Integridad



Diligencia



Vocación de servicio




Responsabilidad



Comunicación clara
y asertiva




Anexo C. LI-MEC-01 Listado maestro de documentos y registros.

	PROCESO MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: LI-MEC-01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

DOCUMENTOS GENERALES						
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	ÁREA QUE LO CONTROLA	TIPO DE DOCUMENTO		VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN
			INTERNO	EXTERNO		
Política y Objetivos de Calidad.	DA-MEC-01	Mejora continua	x		1	
Indicadores Balance Score Card MTX	DA-MEC-02	Mejora continua	x		1	
Manual de la Organización.	MA-MEC-01	Mejora continua	x		1	
Manual de Calidad.	MA-MEC-02	Mejora continua	x		1	
Manual del Proceso de Calidad.	MA-CAL-01	Calidad	x		1	
Manual del Proceso de Cartera	MA-CAR-01	Cartera	x		1	
Manual del Proceso Comercial.	MA-COM-01	Comercial	x		1	
Manual del Proceso Contable.	MA-CON-01	Contabilidad	x		1	
Manual del Proceso de Dirección Administrativa y Financiera.	MA-DAF-01	Dirección Admin. y Financiero	x		1	
Manual del Proceso de Desarrollo de producto.	MA-DEP-01	Desarrollo de producto	x		1	

Manual del Proceso de Gestión Humana.	MA-GEH-01	Gestión Humana	x		1	
Manual del Proceso Servicios Generales.	MA-SEG-01	Servicios Generales	x		1	
Manual del Proceso de Logística.	MA-LOG-01	Logística	x		1	

	PROCESO MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: LI-MEC-01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	


PROCEDIMIENTOS						
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	ÁREA QUE LO CONTROLA	TIPO DE DOCUMENTO		VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN
			INTERNO	EXTERNO		
Procedimiento de Compras.	PR-ADM-01	Administrativo	x		1	
Procedimiento de Mantenimientos.	PR-ADM-02	Administrativo	x		1	
Procedimiento de Recepción y revisión de facturas.	PR-ADM-03	Administrativo	x		1	
Procedimiento de Recepción y almacenamiento de mercancía.	PR-BOD-01	Bodega	x		1	
Procedimiento de Despacho de mercancía.	PR-BOD-02	Bodega	x		1	
Procedimiento de Devolución de mercancía.	PR-BOD-03	Bodega	x		1	
Procedimiento de Revisión de	PR-CAL-01	Calidad	x		1	

tela.						
Procedimiento de Pruebas de encogimiento, elongación y viraje.	PR-CAL-02	Calidad	x		1	
Procedimiento de Comparación de tonos.	PR-CAL-03	Calidad	x		1	
Procedimiento de Pruebas de calidad.	PR-CAL-04	Calidad	x		1	
Procedimiento de Reclamación a proveedores.	PR-CAL-05	Calidad	x		1	
Procedimiento de Reclamo de clientes por calidad de tela.	PR-CAL-06	Calidad	x		1	
Procedimiento de Revisión de tela en China.	PR-CAL-07	Calidad	x		1	
Procedimiento de Inventarios.	PR-CAL-08	Calidad	x		1	
Procedimiento de Cartera vencida.	PR-CAR-01	Cartera	x		1	
Procedimiento de Estudio de cupo.	PR-CAR-02	Cartera	x		1	
Procedimiento de Facturación.	PR-CAR-03	Cartera	x		1	
Procedimiento de Gestión de cobranza.	PR-CAR-04	Cartera	x		1	
Procedimiento de Liquidación de comisiones.	PR-CAR-05	Cartera	x		1	
Procedimiento de Liquidación de intereses.	PR-CAR-06	Cartera	x		1	
Procedimiento de Nota crédito.	PR-CAR-07	Cartera	x		1	
Procedimiento de Nota devolución.	PR-CAR-08	Cartera	x		1	
Procedimiento de Recaudo.	PR-CAR-09	Cartera	x		1	

Procedimiento de Gestión con agentes comerciales.	PR-COM-01	Comercial	x		1	
Procedimiento de Matrícula de nuevos clientes.	PR-COM-02	Comercial	x		1	
Procedimiento de Despacho de mercancía.	PR-COM-03	Comercial	x		1	
Procedimiento de Despacho de muestras industriales.	PR-COM-04	Comercial	x		1	
Procedimiento de Manejo de inventarios.	PR-COM-05	Comercial	x		1	
Procedimiento de Presupuesto de ventas.	PR-COM-06	Comercial	x		1	
Procedimiento de Devolución de mercancía.	PR-COM-07	Comercial	x		1	
Procedimiento de Publicidad.	PR-COM-08	Comercial	x		1	
Procedimiento de Ferias.	PR-COM-09	Comercial	x		1	
Procedimiento de Conciliación bancaria.	PR-CON-01	Contabilidad	x		1	
Procedimiento de Causación de facturas.	PR-CON-02	Contabilidad	x		1	
Procedimiento de Liquidación de impuestos.	PR-CON-03	Contabilidad	x		1	
Procedimiento de Cierre contable.	PR-CON-04	Contabilidad	x		1	
Procedimiento de Elaboración y ejecución del presupuesto.	PR-DAF-01	Dirección Admin. y Financiero	x		1	
Procedimiento de Consecución de recursos.	PR-DAF-02	Dirección Admin. y Financiero	x		1	

Procedimiento de Aprobación de pagos.	PR-DAF-03	Dirección Admin. y Financiero	x		1	
Procedimiento de Desarrollo de producto.	PR-DIS-01	Desarrollo de producto	x		1	
Procedimiento de Inventarios.	PR-DIS-02	Desarrollo de producto	x		1	
Procedimiento de Mercadeo nacional.	PR-DIS-03	Desarrollo de producto	x		1	
Procedimiento de Muestras de colección.	PR-DIS-04	Desarrollo de producto	x		1	
Procedimiento de Muestrario de agentes.	PR-DIS-05	Desarrollo de producto	x		1	
Procedimiento de Muestras para feria.	PR-DIS-06	Desarrollo de producto	x		1	
Procedimiento de Reclutamiento.	PR-GEH-01	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Contratación.	PR-GEH-02	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Inducción.	PR-GEH-03	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Evaluación de desempeño.	PR-GEH-04	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Capacitaciones.	PR-GEH-05	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Remuneración.	PR-GEH-06	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Bienestar.	PR-GEH-07	Gestión Humana	x		1	


Procedimiento de Desvinculación.	PR-GEH-08	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	PR-GEH-09	Gestión Humana	x		1	
Procedimiento de Importación.	PR-IMP-01	Importaciones	x		1	
Procedimiento de Mejoramiento.	PR-MEC-01	Mejora Continua	x		1	
Procedimiento de Control de documentos.	PR-MEC-02	Mejora Continua	x		1	

	PROCESO MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: LI-MEC-01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	

INSTRUCTIVOS						
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	ÁREA QUE LO CONTROLA	TIPO DE DOCUMENTO		VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN
			INTERNO	EXTERNO		
Instructivo de Compras.	IN-ADM-01	Administrativo	x		1	
Instructivo de Mantenimientos.	IN-ADM-02	Administrativo	x		1	
Instructivo de Recepción y revisión de facturas.	IN-ADM-03	Administrativo	x		1	
Instructivo de Modo de recepción y almacenamiento de mercancía.	IN-BOD-01	Bodega	x		1	
Instructivo de Forma de despachar la mercancía.	IN-BOD-02	Bodega	x		1	
Instructivo de Devolución de mercancía.	IN-BOD-03	Bodega	x		1	
Instructivo de Control de inventarios bodega principal.	IN-BOD-04	Bodega	x		1	
Instructivo de Método de revisión de tela.	IN-CAL-01	Calidad	x		1	
Instructivo de Elaboración de pruebas de encogimiento, elongación y viraje.	IN-CAL-02	Calidad	x		1	
Instructivo de Realización de	IN-CAL-03	Calidad	x		1	

pruebas de calidad.						
Instructivo de Preparación de reclamos a proveedores.	IN-CAL-04	Calidad	x		1	
Instructivo de Manera de revisar tela en China.	IN-CAL-05	Calidad	x		1	
Instructivo de Reclamación por calidad de tela.	IN-CAL-06	Calidad	x		1	
Instructivo de Elaboración de RV.	IN-CAR-01	Cartera	x		1	
Instructivo de Registro de cliente nuevo en el sistema.	IN-CAR-02	Cartera	x		1	
Instructivo de Elaboración de facturas.	IN-CAR-03	Cartera	x		1	
Instructivo de Elaboración de recibos de caja.	IN-CAR-04	Cartera	x		1	
Instructivo de Liquidación de comisiones.	IN-CAR-05	Cartera	x		1	
Instructivo de Elaboración de nota devolución.	IN-CAR-06	Cartera	x		1	
Instructivo de Culminación de reclamo por calidad de tela.	IN-CAR-07	Cartera	x		1	
Instructivo de Manejo de inventarios.	IN-COM-01	Comercial	x		1	
Instructivo de Devolución de mercancía.	IN-COM-02	Comercial	x		1	
Instructivo de Presupuesto de ventas.	IN-COM-03	Comercial	x		1	
Instructivo de Elaboración de conciliación bancaria.	IN-CON-01	Contabilidad	x		1	
Instructivo de Elaboración y ejecución del presupuesto.	IN-DAF-01	Dirección Admin. y	x		1	

		Financiero				
Instructivo de Consecución de recursos.	IN-DAF-02	Dirección Admin. y Financiero	x		1	
Instructivo de Aprobación de pagos.	IN-DAF-03	Dirección Admin. y Financiero	x		1	
Instructivo de Entradas internacionales.	IN-DIS-01	Diseño	x		1	
Instructivo de Despacho y seguimiento a muestras industriales.	IN-DIS-02	Diseño	x		1	
Instructivo de Elaboración de prendas, botas y pruebas de calidad.	IN-DIS-03	Diseño	x		1	
Instructivo de Facturación.	IN-DIS-04	Diseño	x		1	
Instructivo de Creación de stickers.	IN-DIS-05	Diseño	x		1	
Instructivo de Elaboración de hangares y mercadeo.	IN-DIS-06	Diseño	x		1	
Instructivo de Traslados e inventarios.	IN-DIS-07	Diseño	x		1	
Instructivo de Hangares y prendas para feria.	IN-DIS-08	Diseño	x		1	
Instructivo de Ferias nacionales.	IN-DIS-09	Diseño	x		1	
Instructivo de Mejoramiento continuo.	IN-MEC-01	Mejora Continua	x		1	
Instructivo de Generación de documentos.	IN-MEC-02	Mejora Continua	x		1	

	PROCESO MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: LI-MEC-01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	


FORMATOS					
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	ÁREA QUE LO CONTROLA	TIPO DE DOCUMENTO		FECHA DE EMISIÓN
			INTERNO	EXTERNO	
Cronograma de vencimientos.	FO-ADM-01	Administrativo	x		
Cuadro comparativo de cotizaciones.	FO-ADM-02	Administrativo	x		
Informe de facturas.	FO-ADM-03	Administrativo	x		
Cronograma de mantenimientos.	FO-ADM-04	Administrativo	x		
Acta de entrega - memorando.	FO-ADM-05	Administrativo	x		
Relación de facturas.	FO-ADM-06	Administrativo	x		
Cuadro comparativo papelería.	FO-ADM-07	Administrativo	x		
Solicitud interna de compra.	FO-ADM-08	Administrativo	x		
Solicitud de anticipo.	FO-ADM-09	Administrativo	x		
Solicitud - entrega de papelería.	FO-ADM-10	Administrativo	x		
Consumo servicios públicos - Emcali.	FO-ADM-11	Administrativo	x		
Consumo de telefonía.	FO-ADM-12	Administrativo	x		
Consumo triple play claro.	FO-ADM-13	Administrativo	x		
Informe factura movistar.	FO-ADM-14	Administrativo	x		
Informe de taxis.	FO-ADM-15	Administrativo	x		
Legalización de anticipos.	FO-ADM-16	Administrativo	x		
Inventario de papelería.	FO-ADM-17	Administrativo	x		
Control de visitas.	FO-ADM-18	Administrativo	x		

Reporte de recepción y calidad de contenedores recibidos.	FO-BOD-01	Bodega	x		
Inventario bodega 01.	FO-BOD-02	Bodega	x		
Ventas.	FO-BOD-03	Bodega	x		
Control de despachos.	FO-BOD-04	Bodega	x		
Alistamiento y entrega de pedidos.	FO-BOD-05	Bodega	x		
Devolución de mercancía.	FO-BOD-06	Bodega	x		
Informe de calidad.	FO-CAL-01	Calidad	x		22-jul-15
Memorando interno.	FO-CAL-02	Calidad	x		22-jul-15
Planilla de revisión.	FO-CAL-03	Calidad	x		22-jul-15
Inventario de cortes crudos.	FO-CAL-04	Calidad	x		22-jul-15
Revisión de calidad.	FO-CAL-05	Calidad	x		22-jul-15
Seguimiento de contenedores.	FO-CAL-06	Calidad	x		22-jul-15
Informe de rendimiento.	FO-CAL-07	Calidad	x		22-jul-15
Revisión pendiente.	FO-CAL-08	Calidad	x		22-jul-15
Inventario de cortes procesados.	FO-CAL-09	Calidad	x		22-jul-15
Pruebas de lavandería.	FO-CAL-10	Calidad	x		22-jul-15
Pesos de contenedores.	FO-CAL-11	Calidad	x		22-jul-15
Pruebas en prendas.	FO-CAL-12	Calidad	x		22-jul-15
Inventario de cortes imperfectos.	FO-CAL-13	Calidad	x		22-jul-15
Reclamo a proveedores viaje a China.	FO-CAL-14	Calidad	x		22-jul-15
Atención de quejas y reclamos.	FO-CAL-15	Calidad	x		22-jul-15
Seguimiento de quejas y reclamos.	FO-CAL-16	Calidad	x		22-jul-15
Informe análisis de reclamos.	FO-CAL-16	Calidad	x		22-jul-15
Carta recordatoria antes del vencimiento.	FO-CAR-01	Cartera	x		
Carta recordatoria despues del vencimiento.	FO-CAR-02	Cartera	x		
Estado de cuenta.	FO-CAR-03	Cartera	x		

Informe semanal de recaudo.	FO-CAR-04	Cartera	x		
Liquidación de comisiones.	FO-CAR-05	Cartera	x		
Liquidación de intereses.	FO-CAR-06	Cartera	x		
Memorando interno.	FO-CAR-07	Cartera	x		
Solicitud de nota crédito.	FO-CAR-08	Cartera	x		
Control presupuesto y por agente.	FO-COM-01	Comercial	x		
Entrega de pedidos a Diseño.	FO-COM-02	Comercial	x		
Entrega de pedidos a Cartera.	FO-COM-03	Comercial	x		
Inventario.	FO-COM-04	Comercial	x		
Planilla presupuesto de ventas.	FO-COM-05	Comercial	x		
Retenciones.	FO-CON-01	Contabilidad	x		
Provisión de impuestos industria y comercio.	FO-CON-02	Contabilidad	x		
Depreciación.	FO-CON-03	Contabilidad	x		
Acta de entrega documentos de inducción.	FO-GEH-01	Gestión Humana	x		
Control de asistencia.	FO-GEH-02	Gestión Humana	x		
Acta de entrega evaluación de desempeño.	FO-GEH-03	Gestión Humana	x		
Entrevista para aplicar a un cargo en Megatex.	FO-GEH-04	Gestión Humana	x		
Confirmación de referencias laborales.	FO-GEH-05	Gestión Humana	x		
Solicitud y control de requisitos de ingreso.	FO-GEH-06	Gestión Humana	x		
Solicitud de carné y dotación.	FO-GEH-07	Gestión Humana	x		
Acta de entrega dotación y carné.	FO-GEH-08	Gestión Humana	x		

Solicitud capacitación académica.	FO-GEH-09	Gestión Humana	x		
Presupuesto.	FO-GEH-10	Gestión Humana	x		
Control capacitación.	FO-GEH-11	Gestión Humana	x		
Vencimiento de contrato.	FO-GEH-12	Gestión Humana	x		
Acta por retiro.	FO-GEH-13	Gestión Humana	x		
Paz y salvo.	FO-GEH-14	Gestión Humana	x		
Cuadro contenedores.	FO-IMP-01	Importaciones	x		
Consolidado de embarques.	FO-IMP-02	Importaciones	x		
Cuadro de control	FO-IMP-03	Importaciones	x		
Giros-compras y deudas externas.	FO-IMP-04	Importaciones	x		
Oportunidades de mejora.	FO-MEC-01	Mejora continua	x		
Consolidado oportunidades de mejora del mes.	FO-MEC-02	Mejora continua	x		
Consolidado oportunidades de mejora por proceso.	FO-MEC-03	Mejora continua	x		
Solicitud elaboración, modificación o eliminación de documentos internos.	FO-MEC-04	Mejora continua	x		
Acta de entrega documental.	FO-MEC-05	Mejora continua	x		
Control de registros.	FO-MEC-06	Mejora continua	x		

Anexo D. PR-CAL-04 Pruebas de calidad.

	PROCESO CALIDAD	CÓDIGO: PR-CAL-04
	PROCEDIMIENTO PRUEBAS DE CALIDAD	VERSIÓN: 01

OBJETIVO

Establecer cuáles y en qué orden se deben realizar las actividades del procedimiento pruebas de calidad con el fin de tener claro qué clase de defecto es, en lo posible la causa y de esta manera dar información para un futuro reclamo hacia el proveedor. Así como describir detalladamente cómo deben realizarse ciertas actividades por medio de los instructivos y de esta manera entender la secuencia lógica para su desarrollo.

ALCANCE Y RESPONSABLE

Este procedimiento está sujeto a todas las actividades realizadas durante el desarrollo de las pruebas de calidad y su respectivo análisis. Aplica únicamente para el departamento de Calidad, el cual puede ser elaborado por cualquier cargo del mismo.

DEFINICIÓN

No aplica.

POLÍTICA

- Estas pruebas se realizan cuando en el departamento cuando se carece del conocimiento del concepto técnico.

FORMATOS

- FO-CAL-01 Informe de calidad.
- FO-CAL-03 Planillas de revisión.
- FO-CAL-05 Revisión de calidad.

INSTRUCTIVOS


- IN-CAL-04 Realización de pruebas de calidad.

DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	VARIABLE A CONTROLAR	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCION
Recibir notificación del operario de máquina cuando se presenta una situación especial.	Jefe/Analista de calidad	Variable	Determinar un plan de acción.	IN-CAL-04	FO-CAL-03	No aplica
Decidir si se deben realizar pruebas de calidad y qué pruebas se realizan.	Jefe/Analista de calidad	Variable	Precisar la magnitud del problema.	No aplica	FO-CAL-01	No aplica
Realizar las pruebas de calidad.	Analista de calidad	Variable	Identificar la magnitud del problema.	No aplica	No aplica	No aplica
Analizar los resultados de las pruebas de calidad.	Jefe/Analista de calidad	Variable	Proporcionar una respuesta y proponer la clasificación de la tela.	No aplica	FO-CAL-01	No aplica
Informar los resultados de las pruebas, Gerencia, Comercial, Diseño, Bodega e Importaciones.	Analista de calidad	Variable	Dar a conocer el estado real de la tela.	FO-CAL-01	Correo electrónico	No aplica
Reclasificar la tela dependiendo de los resultados de las pruebas.	Jefe/Analista de calidad	Variable	Clasificar la tela acorde a su estado.	No aplica	FO-CAL-05	No aplica

Elaboró, PAOLA ANDREA LÓPEZ ROJAS Practicante Universitario	Revisó, JORGE ALVEIRO CARMONA Jefe de Calidad	Aprobó, GUSTAVO LÓPEZ OSORIO Gerente
---	---	---

Anexo E. IN-CAL-05 Preparación de reclamos a proveedores.

	PROCESO CALIDAD	CÓDIGO: IN-CAL-04
	INSTRUCTIVO PREPARACIÓN DE RECLAMOS A PROVEEDORES	VERSIÓN: 01

OBJETIVO

Plasmar el paso a paso en que se debe realizar la actividad de preparación de reclamos a proveedores del departamento de Calidad.

ALCANCE

El instructivo aplica únicamente para el departamento de Calidad y el responsable de llevar a cabo esta actividad es el Analista de Calidad.

DESARROLLO

RECLAMACIÓN POR IMPERFECTOS A LOS PROVEEDORES

- A. Cuando el Operario de máquina identifique algún imperfecto muy repetitivo o muy notorio se debe hacer un corte del imperfecto previamente autorizado por el Jefe o el Analista de Calidad. Para realizar este corte se debe tener presente que los rollos deben quedar con un tamaño comercial (Mayor a 40 metros).
- B. En el revés del corte se debe marcar con la fecha en que se realiza el corte, el nombre de la referencia, número del rollo, lote, número del contenedor, especificar el imperfecto y la firma del Operario que realizó el corte.
- C. Los cortes por imperfectos que se realicen deben ser almacenados en cajas debidamente marcadas con un rotulo con toda la información de los cortes que ahí se encuentran (contenedor, referencia, metraje, número de rollo, lote, descripción del imperfecto), identificando en las cajas que son cortes imperfectos para posible reclamación. (PR-CAL-08 Inventarios).
- D. Se debe realizar una relación de los cortes que se almacenan en las cajas en el archivo “*FO-CAL-14 Inventario de cortes imperfectos*” especificando la caja en la que se encuentra ubicado el corte.

RUTA INVENTARIO DE CORTES IMPERFECTOS

1. Red.
2. Calidad.
3. Documentos Calidad.
4. Calidad del año.
5. Inventarios.
6. Inventarios de cortes imperfectos.
- E. Un mes antes de los viajes que se realizan a China, es decir en los meses de Marzo y Septiembre aproximadamente, se debe realizar una reunión con

Gerencia, el Jefe y el Analista de Calidad para exponer las referencias que presentan imperfectos y conocer el punto de vista del Gerente, que es quien realiza el viaje y las reclamaciones a los proveedores.

- F. Si el Gerente requiere referencias o imperfectos que no están en el inventario de los cortes imperfectos, se deben revisar en las máquinas dichas referencias con el objetivo de encontrar imperfectos para reclamaciones.
- G. Si lo requerido por el Gerente sí se encuentra en el inventario de cortes imperfectos se separan los más relevantes (Imperfectos más notorios).
- H. Máximo cinco días después de la reunión con Gerencia se debe convocar a una reunión con el Jefe de Diseño, Coordinador Comercial, Asistente de Gerencia e Importaciones para definir otros aspectos por los cuales se puede reclamar.
- I. Dependiendo de lo que se determine en la reunión se organizan los cortes imperfectos sugeridos por los departamentos involucrados. Y se realizan los compromisos asignados en la misma.
- J. Una vez estén organizados los cortes y estén realizados los compromisos se solicita una reunión con Gerencia para presentarle las evidencias para reclamaciones.
- K. Si en la reunión el Gerente aprueba las evidencias se procede a realizar la marcación en el revés del corte, la cual debe tener la siguiente información:
 - Referencia del proveedor.
 - Número de la factura del contenedor.
 - Número de rollo.
 - Lote.
 - Metros del corte.
 - Nombre del imperfecto en español e inglés.

Además en el frente de la tela, los imperfectos se deben identificar con su respectivo nombre con cinta de enmascarar.

- L. Solicitar una maleta al departamento de Diseño y empacar los cortes. Ésta se debe pesar para verificar que cumpla con el peso requerido por la aerolínea.
- M. Realizar un informe detallado *“FO-CAL-15 Reclamo a proveedores viaje a China”* de los cortes que se presentarán al proveedor por reclamaciones de calidad con las especificaciones del imperfecto y enviarlo a Gerencia con copia a los departamentos involucrados anexando al correo el informe actualizado *“FO-CAL-06 Seguimiento de contenedores”* (IN-CAL-03).
- N. Entregar la maleta con dos copias del *“FO-CAL-15 Reclamo a proveedores viaje a China”*. Una copia debe ser firmada por Gerencia o el Asistente de Gerencia y se debe archivar en el A-Z de calidad y la otra copia se queda en Gerencia.

NOTA: De considerarse que un imperfecto es muy grave se debe despachar de inmediato al proveedor por DHL, con la previa aprobación de la Gerencia.

Elaboró, PAOLA ANDREA LÓPEZ ROJAS Practicante Universitario	Revisó, JORGE ALVEIRO CARMONA Jefe de Calidad	Aprobó, GUSTAVO LÓPEZ OSORIO Gerente
---	---	--

Anexo F. FO-CAL-01 Informe de calidad.

<div style="text-align: center;"> Megatex S.A. <small>Pasión por el Buen</small> </div>		PROCESO CALIDAD				CÓDIGO: FO-CAL-01	
		INFORME DE CALIDAD					

CONSOLIDADO												
FECHA ACTUALIZACIÓN												
FECHA LEVANTE												
FECHA DE LLEGADA												
CONTENEDOR												
PROVEEDOR												

REFERENCIA	METROS		ROLLOS		%		PROMEDIO PUNTOS	CALIDAD				PROV.	PESO					ANCHO MTS		PUNTOS DE CLASIFICACIÓN					Metros cortados por imperfecto	Metros cortados por ancho	Imperfecto total.				
	RECIBIDOS	REVISADOS	RECIBIDOS	REVISADOS	DE REVISIÓN	EJECUTADO DE REVISIÓN		TUBO	STICKER	TONO	PLÁSTICO		PESO POR LOTE					MAQ.	PROV.	MTX	TIPO A		TIPO B	TIPO C							
													1	2	3	4	5				#DIV/0!	#DIV/0!						#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
						#DIV/0!																									

INFORMACION IMPORTANTE										
TUBO	Aceptable, presenta buena longitud y buen diámetro.									
TONO	El tono es mas claro respecto al hangar, se evidencia variación dentro del lote 5.									
ORILLO	Aceptable de 1,00 a 1,30 cm de ancho.									
PESO	Aceptable 11,5 Onz									
ANCHOS	Aprobado presenta un rango de 1,68 a 1,75 Mts.									
SELLOS CONTROL METRAJE	Aceptable, todos los rollo llegan sello al inicio y al final									
STICKER	Todos los sticker llegan sin lote.									
IMPERFECTO RELEVANTE	Ido en trama cód. 10, Ido en la urdimbre cód. 11 e Hilo grueso cód. 12									
OBSERVACIONES	Se mando a procesar colcha del lote 5 con variación de tono.									
ARRUGAS	No se presento problema de arrugas en los metros revisados.									

Cantidad de metros por diferente ancho									
Rollos.									
Metros.									

#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

MT ENGOLADOS DENTRO DE SU RANGO		
S A 10 CMS	11 A 15CMS	15 A 20CMS
Rollos.		
Metros.		

Cordialmente,

CHRISTIAN CASARAN
Analista de Calidad

ANEXO G. Caracterización de los procesos y su relación con los principios de calidad.

	P-H-V-A	CICLO	PROCESO	OBJETIVO DEL NEGOCIO	OBJETIVO DEL PROCESO	RESPONSABLE
ESTRATÉGICO	P-A	P-H-V-A	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Lograr ganancias que garanticen la rentabilidad de la empresa y permitan un crecimiento sostenido.	Administrar de la mejor manera todos los recursos de la compañía para garantizar su normal funcionamiento.	Director Administrativo y Financiero
	V	P-H-V-A	MEJORA CONTINUA	Crear controles internos que garanticen la confiabilidad de la información y de los procesos.	Medir todos los indicadores para monitorear lo que sucede en los diferentes procesos, y ejercer acciones de control promoviendo el mejoramiento continuo.	Encargado de Gestión de Calidad
	P-H-V-A	CICLO	PROCESO	OBJETIVO DEL NEGOCIO	OBJETIVO DEL PROCESO	RESPONSABLE
MISIONAL	H-A	P-H-V-A	DESARROLLO DE PRODUCTOS	Ser mas innovadores en diseños y variedad del producto en denim para llegar a otro nicho de mercado.	Contribuir con la generación de ideas basado en la investigación de tendencias y necesidades del sector para el desarrollo de diseños y elaboración de nuevos productos.	Jefe de Diseño
	H-A	P-H-V-A	COMERCIAL	Ampliar el portafolio de clientes de marcas reconocidas, con capacidad económica que permita el desarrollo sostenible	Planear, ejecutar y controlar las actividades de ventas necesarias para hacer llegar a los clientes los productos ofrecidos por la empresa, elaborando pronósticos de ventas y realizando labores de publicidad y promoción de ventas.	Director Comercial
	H-A	P-H-V-A	IMPORTACIONES	Conocer y que nos conozcan todas las fábricas de confecciones del país que usen tela denim como materia prima.	Coordinar, vigilar y velar por la recepción a tiempo y en buenas condiciones de cada pedido conforme a la normatividad vigente.	Auxiliar de Importaciones
	P-H-V-A		PROCESO	OBJETIVO DEL NEGOCIO	OBJETIVO DEL PROCESO	RESPONSABLE
APOYO	H-A	P-H-V-A	GESTIÓN HUMANA	Promover el desarrollo profesional del personal con motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.	Crear condiciones laborales que permita a los empleados lograr su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral, de conformidad con las normas legales vigentes, los intereses y potencialidades requeridos para el desarrollo de los procesos de la organización.	Coordinador de Gestión Humana
	H-A	P-H-V-A	SERVICIOS GENERALES	Seleccionar proveedores nacionales que estén actualizados y nos aseguren el mejor servicio, calidad, garantía y los mejores costos de una manera confiable y permanente.	Realizar las gestiones necesarias con los requerimientos internos asegurando la satisfacción de las necesidades de la organización y garantizar un beneficio tanto para los solicitantes como para la organización.	Jefe Administrativo

	PROCESO	ENTRADAS	PROVEEDOR	TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	USUARIOS	RELACIÓN CON LOS PRINCIPIOS
ESTRATÉGICO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Directrices y lineamientos de gastos.	Gerencia	Elaboración y ejecución del presupuesto.	Presupuesto del año.	Todos los procesos	Liderazgo. Toma de decisiones con base en hechos y datos
		Presupuesto del año.	Director Administrativo y Financiero	Análisis y gestión para la consecución de recursos.	Consecución de recursos.	Todos los procesos	
		Cuentas por pagar.	Contabilidad	Verificación de solicitudes.	Aprobación de pagos.	Contabilidad	
	MEJORA CONTINUA	Detectar oportunidades de mejora.	Todos los procesos	Análisis de los hallazgos.	Proponer mejoras según los resultados de los indicadores.	Todos los procesos	Mejoramiento continuo. Toma de decisiones con base en hechos y datos
		Identificación de emitir o modificar documentos.	Todos los procesos	Análisis de viabilidad del documento y elaboración del mismo.	Distribuir el documento modificado.	Todos los procesos	
	PROCESO	ENTRADAS	PROVEEDOR	TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	USUARIOS	RELACIÓN CON LOS PRINCIPIOS
MISIONAL	DESARROLLO DE PRODUCTOS	Cortes internacionales.	Proveedor internacional	Desarrollo de productos.	Hanger para muestrario.	Comercial	Enfoque al cliente. Enfoque sistémico enfoque procesos
		Cortes, prendas y/o hanger.	proveedor internacional y/o agentes.	Ingreso en el sistema y organización física.	Control de inventarios.	Diseño	
		Referencias para mercadear.	Gerencia	Proceso de mercadeo por los agentes comerciales.	Nueva colección.	Diseño	
		Hanger para muestrario.	Comercial	Organización de los hangers.	Muestrario.	Agentes	
		Concepto de moda.	Diseño	Diseño y organización de ferias nacionales.	Propuesta de diseño del stand.	Comercial	
	COMERCIAL	Documentos necesarios para estudio.	Agentes - clientes	Entrega y seguimiento a Cartera del estudio de crédito.	Resultados del estudio.	Agentes	Enfoque al cliente.
		Orden de pedido.	Agentes	Verificación de existencias	Aprobación del despacho.	Bodega	
		Orden de pedido.	Agentes	Descuento del inventario en el sistema.	Control de inventarios.	Procesos misionales	
		Planilla de presupuestos.	Agentes	Análisis y aprobación de la propuesta de agentes.	Presupuesto de ventas.	Gerencia, Financiero, Agentes.	
		Notificación de devolución.	Agentes - clientes	Validación del motivo de la devolución.	Instrucción de recoger la mercancía.	Bodega	
		Cotización de pautas publicitarias.	Comercial	Desarrollo del diseño.	Orden de compra.	Agencia de publicidad.	
		Propuesta del diseño del stand.	Diseño	Coordinación de la logística de ferias nacionales.	Informe de resultados de las ferias.	Gerencia.	
	IMPORTACIONES	Orden de compra.	Asistente de Gerencia.	Trámite bancario y aduanero para la importación de la mercancía.	Seguimiento a la llegada de la mercancía a la bodega definida.	Bodega	Desarrollo de proveedores.
	PROCESO	ENTRADAS	PROVEEDOR	TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	USUARIOS	RELACIÓN CON LOS PRINCIPIOS
APOYO	GESTIÓN HUMANA	Requerimiento de personal.	Todos los procesos	Realizar el proceso de selección del personal.	Citar al candidato para contratación.	Gestión Humana	Participación de las personas enfoque procesos enfoque sistémico
		Carta de apertura de cuenta.	Candidato	Realizar las respectivas afiliaciones y contrato.	Ingresar al empleado a la nómina.	Gestión Humana	
		Programación para inducción	Gestión Humana	Dar a conocer reglamento interno y funciones.	Acceso del empleado al biométrico.	Gestión Humana	
		Cronograma de evaluación de desempeño.	Todos los procesos	Efectuar la evaluación de desempeño.	Plan de mejoramiento y capacitación.	Todos los procesos	
		Solicitud de capacitaciones/Resultados evaluación de desempeño.	Todos los procesos	Elaborar plan de capacitaciones individuales y grupales.	Seguimiento a la elaboración de las capacitaciones programadas.	Gestión Humana	
		Elaboración de nómina.	Gestión Humana	Digitar novedades y generar automáticos.	Revisar y entregar nómina.	Contabilidad	
		Diseñar programa de bienestar y recreación.	Gestión Humana	Realización de las actividades programadas.	Encuesta de la actividad.	Gestión Humana	
		Notificación de terminación de contrato.	Gestión Humana	Realizar el proceso de desvinculación.	Desafiliar y liquidar al empleado.	Gestión Humana	
		Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Gobierno	Elaborar todas las actividades requeridas por la ley.	Seguimiento al cumplimiento.	Gestión Humana	
	SERVICIOS GENERALES	Requerimiento de compra.	Todos los procesos	Propuesta de compra y autorización de la misma.	Acta de entrega.	Todos los procesos	enfoque procesos
		Cuadro de mantenimientos.	Administrativo	Programación de mantenimientos.	Verificar la realización correcta.	Administrativo	
		Facturas de compras por administrativo.	Proveedores	Revisión de facturas y realización de informe.	Facturas aprobadas.	Contabilidad	